



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Motivación laboral y desempeño laboral del personal de la Empresa OXSA  
S.A.C., Los Olivos 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Kruger Quillay, Marlene

**ASESOR:**

Dr. Carlos, Palacios Huaraca

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## Página del jurado

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico en primer lugar a Dios que me ilumina cada día de mi vida, dándome las fuerzas necesarias quien en todo momento me bendice para seguir adelante.

A mis queridos padres por todo su amor incondicional y comprensión y que me apoyaron en todo momento a no flaquear hasta conseguir este sueño.

A toda mi familia y especialmente para mis princesas Karitza, Valentina, Arlette y Kaitlyn que las amo mucho.

Marlene Kruger Quillay

Autora

## **AGRADECIMIENTO**

A todo el equipo de asesores y profesores que me apoyaron en todo momento ampliando mis conocimientos, formándome profesionalmente durante todo el tiempo de estudio de mi carrera y quienes me apoyaron a poder culminarla, transmitiéndome todas sus enseñanzas.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Marlene Kruger Quillay, estudiante de la Universidad César Vallejo, Escuela de Ciencias Empresariales, Lima - Perú, declaro bajo juramento que el trabajo de investigación titulado "MOTIVACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA OXSA, S.A.C., LOS OLIVOS, 2018" presentada para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración es de mi autoría, para ello declaro:

- He mencionado las fuentes empleadas para el presente trabajo de investigación e identificando correctamente las citas textuales o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- El presente trabajo no ha sido anteriormente presentado completo ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy plenamente consciente de que el presente trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 27 de Noviembre del 2018.



Marlene Kruger Quillay

D.N.I. 10530494

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “MOTIVACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA OXSA S.A.C., LOS OLIVOS 2018” con el fin de determinar la relación que existe entre motivación laboral y el desempeño laboral del personal de la empresa para de esta manera poder mejorar la motivación laboral, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

## ÍNDICE

Página del jurado.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE .....	vii
Índice de Tablas .....	ix
Índice de Figuras .....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Realidad Problemática .....	2
1.2. Trabajos previos.....	5
1.2.1. Antecedentes Internacionales.....	5
1.2.2. Antecedentes Nacionales .....	6
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	7
1.3.1. Motivación Laboral.....	7
1.3.2. Desempeño Laboral .....	15
1.4. Formulación del Problema .....	23
1.4.1. Problema general.....	23
1.4.2. Problemas específicos.....	23
1.5. Justificación del estudio.....	23
1.5.1. Justificación teórica.....	23
1.5.2. Justificación Práctica .....	23
1.5.3. Justificación Metodológica .....	24
1.6. Hipótesis General.....	24
1.6.1. Hipótesis general.....	24
1.6.2. Hipótesis específicas .....	24
1.7. Objetivos .....	25
1.7.1. Objetivo General .....	25
	vii

1.7.2. Objetivos Específicos .....	25
II. MÉTODO .....	26
2.1. Diseño de investigación .....	27
2.2. Variables, Operacionalización .....	28
2.3. Población y muestra .....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	30
2.5. Métodos de análisis de datos.....	34
2.6. Aspectos éticos.....	34
III. RESULTADOS.....	35
3.1. Resultados descriptivos.....	36
3.2. Comprobación de Hipótesis .....	44
IV. DISCUSIÓN .....	48
V. CONCLUSIONES .....	53
VI. RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS .....	58
ANEXOS .....	61
Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	62
Anexo 2. INSTRUMENTO .....	63
Anexo 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS.....	65
Anexo 4. MATRIZ DE DATOS .....	71



## Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de variables	29
Tabla 2	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
Tabla 3	Validación del instrumento	31
Tabla 4	Niveles de Confiabilidad	31
Tabla 5	Criterio de Confiabilidad de valores Motivación Laboral	32
Tabla 6	Criterio de Confiabilidad de valores Desempeño laboral	33
Tabla 7	Distribución Motivación Laboral	36
Tabla 8	Distribución Desempeño Laboral	37
Tabla 9	Distribución Necesidades fisiológicas	38
Tabla 10	Distribución Estima	39
Tabla 11	Distribución Realización personal	40
Tabla 12	Distribución Seguridad	41
Tabla 13	Distribución Remuneración	42
Tabla 14	Distribución Aspectos Sociales del trabajo	43
Tabla 15	Motivación Laboral y Desempeño Laboral correlación	44
Tabla 16	Necesidades Fisiológicas y Desempeño Laboral correlaciones	45
Tabla 17	Estima y Desempeño Laboral correlaciones	46
Tabla 18	Realización Personal y Desempeño Laboral correlaciones	47

## Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1	Frecuencia Motivación Laboral 36
Figura 2	Frecuencia Desempeño Laboral 37
Figura 3	Frecuencia Necesidades Fisiológicas 38
Figura 4	Frecuencia Estima 39
Figura 5	Frecuencia Realización personal 40
Figura 6	Frecuencia Seguridad 41
Figura 7	Frecuencia Remuneración económica 42
Figura 8	Frecuencia Aspectos sociales del trabajo 43

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Motivación laboral y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa privada.

La investigación es de enfoque cuantitativo, se empleó el método descriptivo correlacional de corte transversal, muestra censal constituida por 30 colaboradores de la empresa OXSA S.A.C. La técnica empleada para recolección de datos fue la encuesta, se empleó un cuestionario tipo Likert con escalamiento. Se determinó la validez del instrumento a través del juicio de expertos. Asimismo, para determinar la confiabilidad del instrumento se halló el Coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo un resultado de .923 para el cuestionario de motivación laboral y desempeño laboral.

Finalmente se llegó a la conclusión que existe relación significativa alta y directamente proporcional (con signo positivo) siendo ( $Rho=.773$ ) y significancia ( $p<0.05$ ) entre las variables motivación laboral y desempeño laboral en la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

Palabras claves: Motivación laboral, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The present investigation titled: "Work motivation and work performance of the personnel of the company OXSA S.A.C., Los Olivos 2018", had as objective to determine the relation that exists between the labor motivation and the labor performance in the workers of a private company.

The research is of a quantitative approach, the cross-sectional descriptive correlation method was used, a census sample constituted by 30 collaborators of the company OXSA S.A.C. The technique used for the data collection was the survey, a Likert type questionnaire with scale was used. The validity of the instrument was determined through expert judgment. Similarly, to determine the reliability of the instrument, Cronbach's alpha coefficient was found, which resulted in .923 for the questionnaire on labor motivation and job performance.

Finally it was concluded that there is a high and directly proportional significant relationship (with a positive sign) that is ( $Rho = .773$ ) and significant ( $p < 0.05$ ) among the variables work motivation and work performance in the company OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

Keywords: Work motivation, work performance.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Realidad Problemática

En un estudio realizado por Oxford Economics y patrocinado por SAP demuestra que las compañías cuentan con fuerza laboral de diferentes países, con hábitos y habilidades diferentes y que aún no están preparadas para rentabilizarlas, según un artículo publicado por Silicon 2014. En una encuesta realizada a 5400 empleados y ejecutivos en 27 países, el estudio Workforce 2020, reconocen la importancia de contar con fuerza laboral internacional, diversa y móvil, además muestra que la mayoría carece de estrategia, cultura y soluciones para hacerlo. El problema que afrontan las organizaciones es debido a que carecen de planes de compensación en donde dos tercios de los encuestados lo mencionan como un problema mayor en los trabajadores. El 46% de las compañías que participaron han anunciado que solicitarán los respectivos cambios de compensación, y el 45% pedirá un aumento de la inversión en formación, mientras un 39% afirman que modificarán sus políticas de tecnología ya que más del 50% de los trabajadores, mencionan que la organización no les ofrece formación en cuanto a tecnología para desempeñar su trabajo. Sin embargo, menos de un tercio cuenta con disposición de últimas tecnologías. Para un buen desempeño laboral se necesita que el personal este realmente y completamente motivado a ello se suman otros factores externos conjuntamente con todos los recursos necesarios que favorezcan el desempeño óptimo para el desarrollo de tareas dentro de la organización. Sin embargo, dependiendo también de las capacidades y habilidades que ellos posean. El 23% sólo ofrece desarrollo o formación para sus trabajadores. Información obtenida vía web de Silicon.

En México, según investigaciones demuestran que el descontento de los trabajadores y la falta de motivación originan una fuga de talentos en las empresas, dado que las organizaciones o empresas no ofrecen oportunidades de crecimiento profesional, siempre las personas están buscando escalar más y tener mejores oportunidades. Así como también, buscan mejores salarios y otras simplemente dejan el empleo porque no les gusta o en algunos casos debido al ambiente laboral que existe o por la mala relación con sus jefes. Información obtenida, según una encuesta realizada llamada “Motivaciones del mexicano en el trabajo” a cargo de la firma de servicios de Recursos Humanos Randstad, Revista Expansión del 30 de noviembre 2011. Reforzando más este punto mencionan que la forma en que se trata a los trabajadores es relevante.

En cuanto al tema en libro “Tu Carrera Después de la carrera” del autor Helios Herrera que se desempeña como asesor de empresas indica que para algunos priman los salarios, otros a diferencia sacrifican su salario si la empresa les ofrece seguridad laboral en otro lugar.

Según el asesor externo de la OIT Organización Mundial de Trabajo, Anselmo García, comenta con relación a la motivación laboral varían las estrategias dependiendo hacia qué grupo de personas está dirigida ya sea a jóvenes o personas adultas mayores.

Según Stephen P. Robbins y Mary Coulter, en su libro de Administración, comentaron acerca de Neil Lebovits empresa de reclutamiento en New Jersey, (EEUU) la cual tenía problemas por lo que se vio reflejado en la moral de los trabajadores, el nivel era muy bajo. Debido ese deterioro el gerente ofreció una fiesta especialmente para sus cincuenta trabajadores de los cuales sólo asistieron cinco. Al ver la ingrata sorpresa, se preocuparon por mejorar la moral de sus trabajadores, en tal razón crearon programas de capacitación sobre temas de los que sus empleados habían demostrado mucho interés. Asimismo, establecieron reuniones mensuales con su personal que sirvieron para analizar decisiones gerenciales, incluso crearon un correo electrónico mediante el cual cada empleado podía proponer ideas y ser escuchado los mismos que eran debidamente respondidos por el gerente. A parte de ello, concedió a sus trabajadores tres días libres al año. Una vez culminado con todos los cambios, Neil observó que las implementaciones que había realizado ayudaron a motivar a sus empleados elevando la moral en cada uno de ellos. Los trabajadores se sentían mejor al sentirse más valorados a o lo que le hicieron saber a Neil que ellos se encontraban muy contentos y llenos de energía con los últimos cambios que se habían implementado.

La empresa internacional Gallup a través de una encuesta realizada en el año 2014, donde participaron 142 países determinaron que 13% a nivel mundial poseen un compromiso con el trabajo. Por otra parte, en América Latina, muestra que México tiene mayor porcentaje de insatisfacción laboral con 60%, mientras que sólo 12% se encuentra satisfecho y totalmente comprometido con la empresa. Además, indica que el 28% repudia su trabajo.

En la actualidad, las empresas se están preocupando por la inteligencia emocional a parte de los objetivos propuestos para la empresa misma. Consideran que, si un trabajador está totalmente comprometido y motivado puede convertirse hasta en un 80% más productivo.

En Estados Unidos de Norteamérica el Copropietario de Prime Debt Services, Christopher Mills, que es una empresa dedicada a administración de deudas, situada en la Ciudad de Dallas indica lo que ha sido el hecho de reunirse a manera individual con cada uno de sus empleados. Según Robbins y Judge (2013), menciona en su libro respecto a Mills “He descubierto que cuanto más los escucho, su estado de ánimo mejorará más”, incluso había recurrido a prepararles todos los miércoles un desayuno con waffles, tocino y café. (p.238).

Erick Mosley director general fundador y de la empresa Globoforce, localizada en Boston, (EEUU) es participe y un gran seguidor del método de motivación, manifestando que “Incluso los trabajadores que ganan mucho dinero pueden apreciar una recompensa pequeña si esta es inesperada”, como ejemplo afirmó “incluso los multimillonarios aprecian que su madre les regale un suéter en Navidad”. (p. 238).

Montse Artigas Martínez, según IEBS Relaciones laborales, comentaba que puede verse afectado la productividad en un 40% si los empleados no están conformes en sus puestos laborales. Un trabajador motivado es capaz de realizar su mayor esfuerzo para lograr llegar a su objetivo final.

En Perú, un artículo según El Peruano referido a recursos humanos, sostienen que cuando tenemos un trabajador motivado esa es la clave importante para la organización. La gestión del talento es lograr que compartan y formen parte de las estrategias y que sean capaces de dirigir sus actividades para conseguir sus objetivos.

Un estudio realizado en Perú dado a conocer por Gestión, dirigido a 1500 colaboradores, rubros de minería, banca, retail, telecomunicaciones y servicios. Entre los meses abril y junio 2014, en Lima, Arequipa y Chiclayo, permitieron conocer el punto de vista o que opinaban los trabajadores con respecto a la motivación determinando que se podría solucionar el problema, mencionando que un 52% con mayor reconocimiento, 49% con capacitaciones y 48% con mejor comunicación, mientras un 45% con un mejor trato y por último un 39% con un aumento de salario, todo ello indica que influyen directamente para que los trabajadores sean más productivos tan sólo por el hecho de que están motivados de diferentes formas.

Edenred, manifiesta que la motivación es crucial para conseguir buenos resultados por ello el departamento de RRHH juega un papel sumamente importante en ese sentido. Argumentan que



hay estadísticas que muestran la importancia en la motivación. Sostienen que el 89% de empresas aceptan que los trabajadores se cambian de empresa para conseguir mejores sueldos, sin embargo, el 12% gana más en su nuevo trabajo. Además 77% de trabajadores se implicaría más en su trabajo si reconocieran sus logros alcanzados. Por otro lado, un programa de incentivos motiva el 60%, cabe mencionar que están incluidos los beneficios sociales, todo ello ayuda a que los trabajadores se mantengan en su centro de empleos. Con ello podemos decir que parte importante es la retención del talento humano, ya que con ello se generaría entre 25% y un 85% el incremento en beneficios de toda firma. Así, como el know-how es fundamental e importante para conseguir los objetivos financieros, el retener a sus mejores empleados maximizan sus beneficios. Lograr mantener motivados a los colaboradores y sentirse estimados, apreciados, comprometidos conllevan a un mejor desempeño laboral y por ende a mejores resultados, generando mayor productividad para la empresa.

En la empresa OXSA S.A.C. se puede observar una carencia de estos aspectos que denoten satisfacción y motivación en cuanto al desempeño laboral. Se observó una baja en las funciones todo ello debido a una inadecuada motivación hacia el personal ya sea de manera intrínseca como extrínseca. Ni mucho menos se consideraron incentivos en ocasiones cuando lo ameritaba. Los ascensos por méritos es otro problema dado que no se practica en donde los puestos se dan por recomendaciones mas no por experiencia, existe el favoritismo. Otro factor son las líneas de carrera y capacitaciones que son escasas. La comunicación no es abierta todo nivel. El incumplimiento o demora en los pagos en algunas ocasiones derivaron en un bajo rendimiento, precisamente afectando el nivel de desempeño requerido por la organización, todo ello ocasionando un perjuicio económico a la empresa y sobretodo creando descontento en los trabajadores.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales**

Palomino y Peña (2014), En su estudio que tuvo como objetivo principal determinar la conexión de ambas variables en la empresa de distribución Veneplast Ltda., Ciudad de Cartagena, para obtener la titulación como administrador. Contando para ello con 49 colaboradores de respectivo centro. Se efectuó un procedimiento estadístico, y lograr así determinar que la mayor parte de las dimensiones que engloban al clima organizacional influyen positivamente en la

repercusión del desempeño laboral y es sumamente importante. El nivel alcanzando de confiabilidad fue alto, obteniendo el 0.89, según el alfa de Cronbach, nivel de consistencia y validez adecuado. Utilizaron escala de Likert con calificación del 1 a 7 para el instrumento. Se concluye dando cumplimiento a el objetivo principal.

Jiménez (2016), En su estudio donde el objetivo principal planteado fue el de demostrar la relación de sus variables, realizado en la ciudad de Cartagena, Universidad Privada. Para obtener de grado maestría, en la carrera de psicología. Investigación descriptivo y correlación. Diseño utilizando no experimental. Siendo su muestra 73 colaboradores de la misma casa de estudio donde se evidenció una correlación de motivación interna y desempeño laboral.

Sum (2015), En su estudio para lograr el título para la carrera de psicología industrial, donde estableció en la Universidad Rafael Landívar, el principal objetivo demostrar correlación en sus variables. Por ello, obtuvo una muestra de la plana administrativa siendo un número de 34. El fin fue medir el nivel de la motivación utilizando la escala de Likert, empleando la prueba estandarizada a nivel de escalas. A la conclusión que se llegó mediante estudios realizados tomando en cuenta los resultados se logró determinar de esta manera que su primera variable ejerce en gran medida sobre el desempeño laboral cumpliendo así un rol fundamental para la organización.

#### 1.2.2. Antecedentes Nacionales

Carrión (2017) Estudio realizado a una empresa de Salud, en Lima para lograr el grado de maestría, en Lima, Universidad César Vallejo. Donde el objetivo principal fue demostrar establecer relación, entre motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la misma institución de salud mencionada, dicho estudio fue descriptivo y correlacional. El cual fue orientado a los trabajadores tomando en cuenta a 329 integrantes del centro. La técnica empleada fue la encuesta tipo Likert, obteniéndose un Coeficiente de Spearman  $Rho=0.91$ , siendo  $p = 0,000 < 0.05$  y con probabilidad de 99%. La conclusión a la que se llegó fue aceptar la hipótesis alterna. La correlación fue de 91.1%. Por consiguiente, afirma que a media que implementemos la motivación esto conllevará a exitosos resultados, obteniendo un mejor rendimiento de funciones.

Tamariz (2014), En su estudio la obtención del título de Licenciado, en la carrera de administración, ciudad de Lima, Universidad César Vallejo. En donde el objetivo principal fue

la relación de motivación laboral y el desempeño de los colaboradores de la institución comercial, de ventas retail ubicada en el distrito de Independencia, Investigación tipo descriptiva correlacional, metodología de enfoque cuantitativo aplicando una muestra de 80 trabajadores. El diseño empleado fue no experimental, corte transversal y correlacional. Para la evaluación de las relaciones entre las respectivas variables, se consideró el software estadístico SPSS V.22. Conclusión, Se ratificó la hipótesis alterna, que menciona que existe relación positiva y moderada, a partir de los valores hallados mediante  $Rho=0,787$  de Spearman para las respectivas variables ratificando el objetivo general del estudio.

Pérez (2017), En su estudio para la obtención del grado de Licenciado, Universidad Cesar Vallejo, Lurigancho. Donde el principal objetivo fue demostrar relación entre sus variables, dirigido a una empresa de Producción. Estudio descriptiva-correlacional, corte transversal, no experimental, empleando la muestra censal, 35 trabajadores. Con la prueba estadística SPSS 24 se determinó el coeficiente de correlación, Spearman  $Rho=0.742$ , encontrándose significancia bilateral = 0.000,  $p \leq 0.05$ . Conclusión, se aceptó la hipótesis alterna, concluyendo así que el estudio fiable.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Motivación Laboral**

Impulso que actúa sobre las personas haciendo que adopten ciertas posturas, originando en ellas un comportamiento específico. Es el impulso que conlleva a la acción, podrían ser mediante estímulo externos, ambientales y por el mismo proceso mental de las personas, ya sea por iniciativa propia. La motivación laboral, nos dice que los cambios en el diseño del trabajo dan como resultado una mayor y mejor productividad del trabajador. Asimismo, es el resultado de la interacción del sujeto y de una determinada situación, la misma que puede variar de acuerdo a cada persona. Al respecto, “La motivación es el estado interno de una persona que lo hace comportarse de determinada manera que asegure el logro de algún objetivo por lo cual la motivación nos explica porque las personas se comportan como lo hacen” las personas siempre están en la constante búsqueda para satisfacer necesidades de alimentos como “alimentos, abrigo prestigio, autoestimación y autorrealización” (Pintado, 2014, p. 285). Por consiguiente, reafirmando lo que engloba el concepto de motivación, sostienen que es “el conjunto de factores

que ocasionan, analizan y sostienen la conducta humana en un sentido particular y comprometido” (Stoner, J., Freeman, R.E. y Gibert Jr. Danies R., 1996, citado por Pintado, 2014, p.289).

“Es el impulso que lleva a la persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, origina un comportamiento. Específico. Este impulso a la acción puede ser provocado por un estímulo externo, que provienen del ambiente, o generado internamente por los procesos mentales del individuo” (Chiavenato,2001, citado por Musevich, 2016, p.61).

Las motivaciones en cada individuo son diferentes y evolucionan con el pasar de los años también. En la actualidad los trabajadores que realmente están involucrados tienen grandes necesidades, así como de crecimiento, gozan de su participación en la toma de decisiones dentro de las organizaciones, a lo cual podemos mencionar que los trabajadores que tienen o logran un alto desempeño son las que se dedican muchas horas de trabo (Pintado, 2014). Cabe mencionar que muchos de los autores coinciden que la motivación se manifiesta en un impulso, el cual lo hace actuar de cierta manera cuando hay reacción frente a un estímulo, un deseo de querer obtener algún beneficio a cambio de un mayor esfuerzo que lo lleve a conseguir determinado fin, lo cual generará mucha satisfacción en el individuo. Al respecto, sostienen que:

“Motivación es el estado interno de un individuo que lo hace comportarse en una forma que asegure el logro de algún objetivo o meta, en otras palabras, la motivación explica porque las personas se comportan como lo hacen. Las necesidades humanas y su satisfacción constituyen el núcleo dinámico del servicio. Término que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos, aspiraciones y fuerzas similares” (Pintado, 2014, p.285).

La motivación, está comprendida en tres subconjuntos de necesidades muy importantes como, por ejemplo, la necesidad de seguridad, así como de autoestima o logros. Otras son las actitudes hacia sí mismo como al trabajo, al supervisor o hacia la organización. Por último, las metas el de como determinar los roles a seguir las tareas para lograr un nivel de desempeño adecuado y un desarrollo y por consiguiente un progreso profesional. (Hitt, 2006). Se indica que se debe mantener en las organizaciones un equipo que esté totalmente motivado. El autor menciona que las personas que tienen un desarrollo “permite una dirección adecuada a los conocimientos y habilidades que la empresa necesita de sus empleados”. (Iborra, Dasí y Dolz & Ferrer, 2014). Además, cabe mencionar que tanto las líneas de carreras profesionales, a su vez que son objetivos

propios personales e individuales que el trabajador aspira, también ello pertenece como parte del objetivo de las organizaciones, porque desean tener un buen equipo de trabajo que esté totalmente capacitado y satisfecho y completamente motivado.

Se puede decir que la motivación es en cierta manera un conjunto de procesos lo que hace adoptar diferentes actitudes dependiendo del escenario y el momento donde se encuentren. Procesos que pueden ser tanto como intelectuales, fisiológicos y psicológicos. (Butterfield, 2005). Por otro lado, cabe mencionar que el núcleo dinámico de servicio lo constituyen las necesidades humanas y su satisfacción que comprenden impulsos como deseo, anhelos, necesidades, y aspiraciones. Por lo indicado, la motivación hoy en día es muy importante, mantener contentos a los trabajadores de esta manera y ser más productivos. El tener poca rotación de personal es favorable para las organizaciones, ya que un personal con antigüedad tiene mayor conocimiento y experiencia y se desenvuelve mejor que uno nuevo, el cual requiere una formación previa ello constituye pérdida de tiempo y dinero para la empresa. “La motivación puede definirse como las fuerzas psicológicas que determina la dirección de la conducta de la persona en la organización, así como sus niveles de esfuerzo de persistencia ante los obstáculos” (Griffin y Moorhead, 2010, p.446). Podemos decir que para que las empresas sean más rentables y productivas se necesita tener al personal a gusto en la organización y ello depende de los gerentes y las condiciones labores que se brinden. Al respecto, se menciona que cuando existe una satisfacción consecuentemente se obtiene un mejor desempeño del trabajador y muy eficaz, por lo tanto, tener un trabajador contento es bueno para toda organización. (Pintado, 2014).

#### **a) Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg**

Según Frederick Herzberg quien desarrollo esta teoría de los factores para la motivación, a los cuales los denominó factores insatisfactores – satisfactores; motivadores – higiene o extrínsecos - intrínsecos. (Pintado, 2014).

Clasifica según el autor, F. Hezberg que en la motivación intervienen dos factores, como:

Factores higiénicos: Administración, supervisión, políticas, condiciones de trabajo, salarios, calidad de las relaciones con el supervisor, compañeros, subordinados, en lo personal, el estatus y su seguridad laboral.

Factores motivadores: Comprenden los de logro, así como de reconocimiento, así como también el trabajo mismo, de la misma manera la responsabilidad, el avance y el crecimiento, ellos comprenden factores que contribuyen a elevar el grado de satisfacción y por ende la productividad en las organizaciones.

### **b) La teoría de Motivación de Abraham Maslow**

Para Abraham Maslow (1954) La Teoría de la Jerarquía de Necesidades también llamada “Pirámide de Maslow”. Es sin duda una de las teorías la más reconocidas, dentro del campo de la psicología en donde plantea las motivaciones humanas, las cuales responden a la “jerarquía de necesidades” y se componen de cinco las necesidades.

Según Torres (2013), amparándose en la teoría de Necesidades de Maslow, manifestó las siguientes necesidades:

Fisiológicas. Necesidad de alimentos, bebidas, cobijo, y alivio del dolor. Se podría satisfacer en el trabajo con intervalos de descanso, confort físico, horario razonable de trabajo.

Seguridad. Necesidad de libertad de esa amenaza; es decir, la seguridad contra eventos y entornos amenazadores. Se cubrirán con condiciones seguras de trabajo, remuneraciones y beneficios, estabilidad en el empleo.

Sociales. Necesidad de amistad, afiliación, interacción amor. Se podrían satisfacer con amistad de colegas, interacción con clientes, jefe amigable.

Estima. Necesidad de autoestima, y respeto de los demás. Se cubrirán con responsabilidad por resultados, orgullo y reconocimiento, promociones.

Realización personal. Necesidad de satisfacer a uno mismo utilizando al máximo la capacidad, habilidades y potencial. Se podrían satisfacer con trabajo creativo, diversidad y autonomía, participación en las decisiones. (p. 162-163).

La necesidad fisiológica es muy importante para toda persona, la importancia de poder cubrir sus necesidades básicas tanto en sus hogares como en el trabajo. Por otro, lado la necesidad de estima, esta comprende que todo ser humano necesita ser apreciado, sobre todo cuando cumple con los lineamiento y objetivos de la empresa. Al igual que, la necesidad de realización personal que

comprende las aspiraciones que posee el trabajador para poner en práctica toda su inteligencia y habilidad por sentirse auto-motivado por plena convicción propia.

### **Dimensiones de Motivación Laboral**

Las dimensiones según el autor, refuerza la teoría de necesidades de la Pirámide de Maslow en donde se consideran las necesidades como fisiológica, seguridad, sociales, estima y realización personal. mencionado por Torres (2013).

#### *Dimensión 1: Necesidades Fisiológicas*

“Necesidad de alimentos, bebidas, cobijo, y alivio del dolor. Se podría satisfacer en el trabajo con intervalos de descanso, confort físico, horario razonable de trabajo” (Pintado, 2014, pp. 162163). Los trabajadores ejercen sus funciones de manera eficiente cuando la organización a la que pertenecen les ofrece cubrir todas sus necesidades básicas.

Los indicadores son:

##### **Alimento**

“El alimento igualmente de proporcionar los sustentos apropiados para satisfacer las necesidades, se ha demostrado que es idóneo para intervenir de forma productiva en una o varias funciones principales del organismo” (Salas, García y Sánchez, 2005, p.474). La alimentación es fundamental, el otorgar vales de alimentos en las festividades de pascuas son bien considerados por los trabajadores, ya que son motivadores, así como otorgar incentivos o premiaciones.

##### **Agua/Bebidas**

“El Agua al igual que el alimento son necesidades fundamentales para poder estar acorde al realizar las actividades diariamente” (Salas, García y Sánchez, 2005, p.474). Indispensable el líquido elemento también en los centros de trabajo como en el verano, especialmente a los trabajadores que trabajan en el campo y en producción.

##### **Intervalos de descanso**

“Finalmente, también se paga por el tiempo no trabajado mientras se está en la compañía, como los periodos de descanso, los recesos para tomar café, la hora de la comida, el tiempo de limpieza y el tiempo destinado a los viajes (..) generalmente, el periodo de descanso obligatorio en Estados Unidos es de 10 minutos por cada cuatro horas de trabajo” (Wayne, 2010, p.310).

## *Dimensión 2: Estima*

“Necesidad de autoestima, y respeto de los demás. Se cubrirán con responsabilidad por resultados, orgullo y reconocimiento, promociones” (Pintado, 2014, pp.162-163). Los individuos para ser felices necesitan sentirse apreciados más aún si ellos cumplen con responsabilidad sus obligaciones.

Los indicadores son:

### *Autoestima*

Es la confianza en nuestra capacidad de pensar, en nuestra capacidad de enfrentarnos a los desafíos básicos de la vida. La confianza en nuestro derecho a triunfar y a ser felices; el sentimiento de ser respetable, de ser dignos, y de tener derecho a afirmar nuestra necesidades y carencias, a alcanzar nuestros principios morales y a gozar del fruto de nuestros esfuerzos.

### *Respeto*

“El respeto es un afecto verdadero, que admite que el ser humano pueda indagar, alcanzar, y valorar las cualidades del individuo” (Palomo, 2010, p.53). El ser digno respeto es gratificante eleva el ego y nos motiva a esmerarnos y ser mejores para conseguir nuestras aspiraciones.

### *Reconocimiento*

“El reconocimiento es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores y que origina positivos cambios al interior de una organización. (Mba & Educación Ejecutiva, 2009). En la que refuerza que, si es que tenemos personal eficiente y capaz, con mayor motivo debe haber un reconocimiento ya que mediante ello se estaría reforzando sus acciones y comportamiento que la empresa le interesa conservar en sus trabajadores.

## *Dimensión 3: Realización personal.*

Necesidad de satisfacer a uno mismo utilizando al máximo la capacidad, habilidades y potencial. Se podrían satisfacer con trabajo creativo, diversidad y autonomía, participación en las decisiones. (Pintado, 2014). Los colaboradores emplean todas sus facultades para lograr satisfacerse a ellos mismos cuando se sienten motivados, se esmeran siendo autónomos y creativos.



Los indicadores son:

#### Potencial

“Brindar todas las oportunidades posibles para el avance de tal manera que cada individuo pueda alcanzar su potencial más alto” (Wayne, 2010, p.323). El permitir que los trabajadores desarrollen todo su potencial aportará un mayor beneficio para la empresa.

#### Autonomía

“La autonomía es el grado de libertad y discreción individual que tienen los empleados al realizar sus trabajos. Los empleos que ofrecen autonomía con frecuencia conducen a los empleados a sentirse responsables por los resultados de su trabajo” (Wayne, 2010, p.322).

#### Participación en la toma de decisiones

“Se refiere al grado en que el conocimiento, opiniones e ideas de un individuo se incluyen en el proceso de toma de decisiones, para algunas personas es una parte importante en su trabajo” (Pintado, 2014, p.198). El sentirse que son escuchados es muy importante, hace que reconozcan el aporte valioso que pueden brindar y eso cambia el contexto de las cosas al ver que cuentan para la organización.

Algunas empresas, no toman en cuenta algunos aspectos relevantes que consideran los trabajadores al momento de ingresar a una empresa, como saber si hay algún futuro o si al dedicarse a ese empleo conseguirán algún beneficio a cambio.

Por ello mencionamos los tipos de motivación:

Motivación intrínseca. Es la que se realiza de manera interna sin esperar recompensa alguna, basta que el trabajador se sienta motivado.

Motivación extrínseca. Esta se refiere a que intervienen factores externos, que ayudan como parte del elemento de la motivación económico.

Asimismo, existen factores que impulsan y disminuyen el nivel de trabajo, hacer que los individuos aumenten su ritmo de trabajo es algo que actualmente atemoriza a los empresarios. Lograr que el capital humano sea más productivo y poder tener mayor rentabilidad es uno de los retos en este mundo muy competitivo y globalizado. En tal sentido a ello se suma el “deseo de ascenso, temor a perder el empleo, el simple propósito de hacer un buen día de trabajo ya sea fines

económicos, necesidades y expectativas de diferentes, el empoderamiento y la participación para la toma de decisiones”. (Pintado, 2014).

Por el contrario, tenemos algunos factores que influyen en la disminución de trabajo como son “las complicaciones del trabajo, enemistad con los mandos, temer a que cambien su tipo de prima y la inercia, que no le impulsa a trabajar demasiado” (Pintado, 2014, p.279).

En cuanto a las formas de motivar a los trabajadores tenemos “felicitación pública, con empoderamiento y confianza. Delegando autoridad sobre proyectos significativos, trato digno y asertivo. Ofrecer atención personalizada, y una distribución justa y equitativa de responsabilidades. Además, con involucramiento en la toma de decisiones y la retroalimentación continua” (Pintado, 2014, p.290).

En cuanto a las Etapas del ciclo motivacional, manifestamos lo siguiente:

Homeostasis. En ciertos momentos, situaciones o circunstancias, el organismo humano permanece en estado de equilibrio, tranquilidad y reposo.

Estímulo. La aparición del estímulo (premio, refuerzo o incentivo) generador de la necesidad. Debe existir una relación articulada: estímulo – necesidad – satisfacción.

Estado de tensión. Es estímulo produce un impulso que da lugar al comportamiento o acción.

Comportamiento. Activación del organismo para satisfacer esa necesidad.

Satisfacción. La satisfacción de la necesidad permite al organismo regresar a su estado homeostático de equilibrio anterior hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básica, entre la liberación de la tensión. (Pintado, 2014, p. 278).

Todo este proceso ha sido estudiado dado que las personas atraviesan diferentes estados de ánimo o comportamiento frente algún estímulo o circunstancia.

Para esclarecer la idea, existen consecuencias negativas a falta de motivación, en ese sentido el conflicto, las depresiones y las frustraciones se consideran como una causa principal. Es influyente que las necesidades contribuyen a la motivación en consecuencia “el hombre está buscando satisfacer los diferentes tipos de motivación como: alimento, abrigo, prestigio, auto estimación y autorrealización” (Pintado, 2014)”. Los mismos se deben considerar en niveles

jerárquicos. La motivación requiere estar constantemente en evaluación, aplicando un programa se debería estudiar las actitudes previas, mediante el cual sabremos cómo se sienten, qué perciben, cuáles serían sus reacciones, sus sentimientos y que causaría implicancia en ello, el clima organizacional, la cultura y desempeño laboral. Además, podemos reforzar acerca de lo que implica la motivación como dice el autor, que “Desempeño = (motivación x capacidad) – restricciones situacionales” (Pintado,2014).

### 1.3.2. Desempeño Laboral

Es el desarrollo de todas las actividades que realiza un colaborador de la organización. En tal sentido, abastecerlos de insumos, materia prima, herramientas, implementos de seguridad personal, movilidad entre otros. Cubrir los aspectos que lo rodean dentro de la firma, cabe mencionar que el clima organizacional también constituye un rol importante para este efecto. Sin embargo, no obstante considerar los factores externos e internos. Por consiguiente, tener presente las actitudes propias del trabajador, la manera como desarrolla sus actividades para optimizar procesos, ser más productivos y aportar más a la organización. En tal razón, el autor sostiene que “es el beneficio laboral y la realización que presenta el trabajador al realizar sus actividades diarias. Decimos que es una piedra esencial, para todo progreso de la empresa y también debe favorecer al beneficio de los objetivos” (García, 2001, p.86). Asimismo, se dice también que “Es descripción objetiva de la manera como un empleado desempeña su puesto, atendiendo a las especificaciones del cargo” (Chiavenato, 2009, p.79). Se refiere al rendimiento que posee cada persona. Es la capacidad que tiene el individuo de poder realizar diversas funciones que comprenden todas las competencias laborales, tanto de conocimiento, habilidades experiencias, actitudes, motivaciones, valores, características propias de cada individuo y que en conjunto sean las expectativas y exigencias de la empresa en la cual se está desarrollando profesionalmente el trabajador, las cuales deben ser con eficiencia, calidad y productividad. Además, existen factores de personalidad los cuales influyen en comportamiento y desempeño laboral, como factores ambientales y por consiguiente una adecuación estratégica de “hombre – actividad – recursos – ambiente”, los mismos que conllevan a elaborar estrategias para el desarrollo humano al igual que organizacional, creando una cultura de imagen corporativa, cabe mencionar que los valores se convierten en ventaja si ellos fortalecen a la motivación, el rendimiento y así como a retribución. (Pintado, 2014).

Existen factores externos, que son de suma importancia y también influyen en el desempeño. En efecto, tenemos los recursos, la comunicación, la capacitación, el trabajo en equipo, el líder, la empatía, el compañerismo, el empoderamiento, la capacidad intelectual, la experiencia, habilidades entre otros. (Pintado, 2014). Los trabajadores o grupos de trabajo deben seguir un plan de acciones, tareas programadas y controladas diariamente, siempre bajo una supervisión continua de su jefe inmediato ya que siempre se debe monitorear para cumplir con los planes establecidos. Sin embargo, evidenciamos que hay personas que por iniciativa propia ejercen buenas acciones y que son pro-activos, hay quienes que simplemente por satisfacción propia se desenvuelven muy bien en sus labores debido a la automotivación. Según el autor como señala que de desempeño es importante la administración de desempeño, al respecto nos indica que es un proceso integrado y que para ello los gerentes establecen las metas organizacionales y las pautas a seguir de sus empleados o de su personal incluyendo prácticas, capacitaciones y tomando en cuenta sus habilidades las cuales son evaluadas de manera continua lo que al final de acuerdo a su comportamiento y desempeño llegaría la recompensa ya sea cubriendo necesidades o aspiraciones.

(Pintado, 2014). Para un mejor desempeño, como dice el autor, debemos que ver “Las perspectivas basadas en la necesidad y en el proceso en la motivación explican algunos de los factores que participan en el aumento del potencial de un comportamiento, motivado dirigido a un desempeño mejorado” (Griffin y Moorhead, 2010, p.119).

### **Evaluación del desempeño**

Es muy importante y tiene varios objetivos, los cuales ayudan a la gerencia a tomar decisiones sobre los recursos humanos en como pueden ser los ascensos, las transferencias, rotaciones o despidos. Con ello podemos observar si existen necesidades de capacitación y desarrollo podemos darnos cuenta de sus habilidades y competencias. De esta manera, programar los aumentos de salarios por méritos y desempeño. El feedback siempre debe estar presente la gestión de procesos ya que nos ayudan a corregir los errores que se pudieran presentar y subsanarlos a tiempo. La evaluación implica la ejecución de procesos sistemáticos y periódicos para ver el nivel de grado de eficacia en cuanto a sus funciones y responsabilidades que desempeñan. Es importante practicar la comunicación a todo nivel porque cuando se carece de ella no se puede pretender que el personal tenga un adecuado desempeño. Además, es necesario brindarles toda información

necesaria, darles una inducción y capacitarlos constantemente. En efecto, manifestarles los requerimientos y prioridades de la organización. Las actitudes constituyen indicadores o indicios de las intenciones conductuales que afronta un trabajador en determinado momento. Precisamente, si se perciben actitudes positivas ellas denotarían en conductas constructivas. Por el contrario, si se observan conductas laborales negativas serán a causa del descontento originando por la insatisfacción lo que conducirá a que no se involucren debidamente con su trabajo y por ende ello origine ciertos problemas en la organización. Asimismo, lo consideran como una parte importante para el avance administrativo el cual se enfoca en las etapas altas y bajas, comprender las cualidades de una persona, en cuanto a base a un seguimiento clasificado, enunciado de funciones. (Robbins y Judge, 2013).

A lo indicado en el párrafo anterior podemos decir que es relevante la evaluación de desempeño para que nos permita saber con qué nivel de calidad de fuerza laboral contamos para lograr nuestros objetivos y si son capaces de asumir nuevos retos, responsabilidades para delegar y tener la certeza de que efectivamente se llevarán a cabo de manera eficiente y si realmente nuestros trabajadores se identifican e involucran con las metas organizacionales por el bienestar de todos. El conocimiento y la experiencia profesional, el know how es muy valioso, la información que posee cada trabajador a lo que, Chiavenato (2007), menciona: “El conocimiento – más que el dinero – se está convirtiendo en el recurso más valioso de la era de la información. El conocimiento produce innovación de riqueza.” (p. 989).

Determinadas condiciones como, el ambiente laboral, las facilidades que se otorguen al personal para desarrollarse, las herramientas y el suministro son necesarios e influyen en el desempeño de labores, Según Chiavenato (2007) nos comenta que es una ocupación de como la persona desarrolla sus funciones, el cual también es variable de acuerdo a la situación del momento, y a su entorno lo cual influyen en cada persona denotando su conducta. (p.243). Son diversos los factores que derivan para tener un buen desempeño laboral, el considerar recompensas dependen en gran medida del esfuerzo que realicen los trabajadores de manera individual, en ese sentido ellos perciben y evalúan que, relación hay entre costo y beneficio y si vale la pena desempeñar un rol importante en cuanto al desempeño de tareas dentro de la organización. Por ello, argumenta que es “claro que el desempeño está en función de todas las variables que lo condicionan” (Chiavenato, 2014). Cada persona tiene diferentes necesidades y

percepciones, los resultados como los salarios, promociones, reprimenda o un mejor empleo tienen diferentes valores para cada uno, por lo tanto, un administrador debe saber que recompensas tomar, debe ser astuto y capaz de tomar en cuenta las diferencias individuales, si las recompensas valoradas se utilizan para motivar, ellas pueden dar como resultado, un esfuerzo para lograr altos niveles de desempeño.

### **Dimensiones que influyen el desempeño laboral**

Al respecto, en cuanto a las dimensiones que influyen en el desempeño laboral, según Pintado (2014) sostiene que:

Seguridad. “este factor depende de la seguridad en el trabajo adquiere un sentido positivo cuando el directivo o el trabajador tienen la impresión que la empresa en que trabaja le ofrece condiciones de estabilidad y continuidad laboral. La seguridad es una razón poderosa para que guste un puesto de trabajo y por regla general, es citado en primer término por hombres y por mujeres como elemento contribuyente para la satisfacción en el puesto de trabajo en la organización. El hombre seguro tiene la sensación de que es valorado por la empresa y posee conocimientos y también la posibilidad de conservar su puesto de trabajo en la empresa” (p.254).

Oportunidades de promoción: “este factor ocupa un puesto muy alto sobre todo en la escala de valores de aquellas personas que luchan por prosperar” (p.254-255).

Empresa y dirección: “De acuerdo con el nivel ocupacional, existen pruebas de cuanto más elevado es el nivel de los conocimientos profesionales, tanto mayor es la seguridad, por ende, La satisfacción para con la empresa. Los trabajadores más antiguos muestran una preocupación algo mayor por la categoría y reputación de la empresa que los más jóvenes. Es posible que los años de servicio en la organización los haya llevado a sentirse más identificados con ella” (p. 255).

Remuneración económica: “Es interesante constatar que, generalmente, los empleadores colocan este factor cerca de la cúspide de la escala cuando se le pregunta qué es lo que quieren los trabajadores. Aunque hay indicios que el salario y las oportunidades de promoción están unidos entre sí por el elemento o dinero, los empleados han considerado insistentemente el sueldo como mucho menos importante que las oportunidades de promoción y la seguridad que proporciona una empresa sólida. Los estudios demuestran que el factor remuneración contribuye

más a la insatisfacción que a la satisfacción del trabajador. Rara vez alguien manifiesta satisfacción por la cantidad que recibe como salario” (p.255).

Aspectos intrínsecos del puesto del trabajador: “Existen muchas razones de por qué a las personas les gusta su trabajo en sí mismo. A un hombre le puede gustar lo que está haciendo por que posee justamente destreza y preparación para ello. A otro le puede agradarle su empleo porque le proporciona reconocimiento público. O porque le permite participar en la toma de decisiones” (p. 255).

Supervisión: “para el trabajador su supervisor es, al mismo tiempo, una figura paternal y un jefe exigente que tanto puede contribuir a su satisfacción como a su insatisfacción laboral. Las mujeres parecen ser más sensibles a la supervisión que los hombres, pero, en uno u otro caso, una mala supervisión puede ser un motivo fundamental del absentismo y del despido voluntario de los trabajadores” 256).

Aspectos sociales del trabajo: “Se trata de un factor que comprende apetencias tales como la sensación de pertenencia y la aprobación pública. Contribuye tanto a la satisfacción como a la insatisfacción de trabajador. Contribuye tanto a la satisfacción como a la insatisfacción del trabajador. Un hombre que se siente y considera así mismo miembro de un grupo eficiente y unido es más feliz en su trabajo que otro que se tiene por un inadaptado. El factor social parece tener tan solo un poco más de importancia para las mujeres que para los hombres, pero lo demás, es hasta cierto punto ajeno a la edad y nivel jerárquico dentro de la organización” (p.256).

Comunicación: “Partiendo de una base sólida, diremos que comunicación es todo un completo de disposiciones encargadas de transmitir información, dictar ordenes u elaborar informes anuales. Pero contemplada desde el punto de vista del trabajador, la comunicación es asimismo poder hablar y ser escuchado, obtener reconocimiento y conocer el porqué de cuestiones que le afectan” (p. 256).

Condiciones de trabajo:” La temperatura, iluminación, la ventilación, los aparcamientos, corredores, y detalles por el estilo son siempre tópicos que el trabajador saca a relucir en sus críticas cuando quieren desahogarse” (p. 256).

### *Dimensión 1: Seguridad*

“Este factor depende de la seguridad en el trabajo adquiere un sentido positivo cuando el directivo o el trabajador tienen la impresión que la empresa en que trabaja le ofrece condiciones de estabilidad y continuidad laboral” (Pintado, 2014, p.254). Cuando vemos que tenemos seguridad en la empresa nos sentimos más seguros y nos desenvolvemos mejor en nuestros puestos y más aún si nos gusta lo que hacemos.

Los indicadores son:

#### *Estabilidad laboral*

Wayne (2010), “Las fuerzas legales y políticas son únicas para cada país. La naturaleza y la estabilidad de los sistemas legales y políticos varían a través de todo el mundo” (Wayne, 2010, p.455). La legalidad al tener un trabajador amparado con todos los beneficios y derechos que la ley le confiere para este efecto.

#### *Satisfacción en el puesto*

“Es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del puesto: éstos son los llamados factores motivacionales” (Chiavenato, 2007, p.53). El generar en ellos una satisfacción, motivarlos para el mejor desempeño de funciones.

#### *Conocimiento*

Iborra, Dasí, Delz y Ferrer (2014) nos menciona que “Se refiere a la especificación de los conocimientos, habilidades, actitudes, y nivel de responsabilidad que requiere el desempeño de determinado puesto” Cappelli y Singh (1992), Wright, McMahan y McWilliams (1994) (p.270). Corresponde el cubrir los requisitos para determinado puesto según su formación profesional, experiencia, conocimiento, su destreza para realizar las tareas de acuerdo al perfil requerido y el ser más productivos.

### *Dimensión 2: Remuneración económica*

“los empleadores colocan este factor cerca de la cúspide de la escala cuando se le pregunta qué es lo que quieren los trabajadores (..) los empleados han considerado insistentemente el sueldo como mucho menos importante que las oportunidades de promoción y la seguridad que proporciona una empresa sólida. Los estudios demuestran que el factor remuneración contribuye



más a la insatisfacción que a la satisfacción del trabajador. Rara vez alguien manifiesta satisfacción por la cantidad que recibe como salario” (Pintado, 2014, p.255). Los salarios comprendidos en esta dimensión son un factor muy importante ya que existen casos en que se dan con favoritismo y sin una previa evaluación de desempeño. Cuando perciben que trabajan más de lo que reciben ello genera cierto malestar el cual lo dan a conocer mediante sus acciones desencadenando en una baja productividad.

Los indicadores son:

Seguridad en el empleo

“El término seguridad en el empleo implica una seguridad en un puesto de trabajo, con frecuencia en una compañía” (Wayne, 2010, p. 224).

Oportunidades de promoción

“Las empresas se organizan por lo general dentro de una estructura jerárquica que se asemeja a una pirámide. Cada promoción sucesiva es más difícil de obtener porque existen menos posiciones. En ocasiones, los empleados muy productivos, pero no idóneos para una promoción, obstruyen los canales de ascenso. Otros empleados capacitados en la organización encuentran que sus oportunidades de promoción están bloqueadas” (Wayne, 2010).

Pertenecer a la empresa sólida

“El tamaño de la empresa también suele ser importante. Algunas personas prefieren una organización grande cuyos productos o servicios sean bien conocidos; otras, en cambio, prefieren una organización más pequeña, considerando que las oportunidades de avance podrían ser mayores o que el ambiente es más conveniente para sus gustos” (Wayne, 2010, p.227).

### *Dimensión 3: Aspectos sociales del trabajo*

“Se trata de un factor que comprende apetencias tales como la sensación de pertenencia y la aprobación pública. Contribuye tanto a la satisfacción como a la insatisfacción de trabajador. Contribuye tanto a la satisfacción como a la insatisfacción del trabajador. Un hombre que se siente y considera así mismo miembro de un grupo eficiente y unido es más feliz en su trabajo que otro que se tiene por un inadaptado. El factor social parece tener tan solo un poco más de importancia para las mujeres que para los hombres, pero lo demás, es hasta cierto punto ajeno a

la edad y nivel jerárquico dentro de la organización” (Pintado, 2014, p.256). Es importante sentirse como parte importante, identificado con de la empresa, esa sensación favorece el desempeño puesto que es generado por la satisfacción. El compañerismo, la sinergia en los grupos de trabajo eficientes todos en conjunto trabajan mejor y orientados hacia un mismo objetivo.

Los indicadores son:

#### Grupos eficientes

“Es muy importante que la administración desarrolle y mantenga grupos de trabajo agradables. Para que haya creatividad en un grupo de trabajo se necesita a menudo de individuos con antecedentes diversos. Sin embargo, para ser eficaces, deben ser compatibles en términos de valores y metas comunes” (Wayne, 2010, p.324).

#### Sensación de pertenencia/Identidad

“Respecto a la identidad e involucramiento en el trabajo, es el grado en el que los empleados se sumergen en sus labores, invierten tiempo y energía en ellas y conciben el trabajo como parte central de su existencia” (Pintado, 2014, p. 267). El hecho de sentirse como parte de la organización también juega un papel importante.

#### Satisfacción

“En cualquier caso, el nivel de satisfacción conduce a un mayor o mejor compromiso, lo que a su vez incluye en el esfuerzo y definitivamente en el desempeño” (Pintado, 2010, citando a Keith y Newstrom, 1999, p.360). Un trabajador cuando adquiere plena satisfacción se esfuerza y produce más cada día.

## **1.4. Formulación del Problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre motivación laboral y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre necesidades fisiológicas y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018?

¿Qué relación existe entre estima y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018?

¿Qué relación existe entre realización personal y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Justificación teórica**

El propósito de este estudio es demostrar la vinculación de ambas variables, el cual se ha basado en teorías relacionadas al título del tema de esta investigación, encontrándose conceptos, dimensiones e indicadores para sus respectivas variables y cuáles son sus consecuencias a falta de ésta. Todo ello es para generar reflexión, confrontar las teorías y contrastar los resultados.

### **1.5.2. Justificación Práctica**

Con la presente tesis se pudo hallar las implicancias que tiene la motivación laboral con el desempeño laboral para un mejor desempeño de labores dentro de la organización mejorando la calidad de los trabajadores y por consiguiente el de la organización. Este estudio aporta conocimiento de investigación de variables y dimensiones e indicadores que pueden contribuir con conocimientos para los nuevos investigadores y para aquellos que quieran poner en práctica la motivación y lograr un mejor rendimiento de desempeño de funciones para nuestros colaboradores dentro de la organización. Nos permitió reconocer el problema existente y proponer estrategias para tratar de resolverlo.

### 1.5.3. Justificación Metodológica

El estudio presente, se justifica ya que logramos determinar el vínculo para ambas variables, y plantear métodos confiables para solucionar el problema. Se utilizó una herramienta de medición para poder medir las dos variables, acto seguido se analizaron con el software estadístico SPSS 22, para hacer una indagación profunda y para obtener los niveles de motivación del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

### Justificación Social

Con la tesis lograremos generar una mayor motivación en los trabajadores y así un mejor desempeño laboral de los trabajadores en la empresa OXSA S.A.C., ya que se ha demostrado que mientras más motivado está el personal, mejor será su rendimiento en sus labores que desempeña y con ello la empresa se verá más beneficiada porque será un personal íntegramente orientado hacia el objetivo principal de la empresa y totalmente motivado.

## 1.6. Hipótesis General

### 1.6.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre motivación laboral y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

### 1.6.2. Hipótesis específicas

Existe relación directa entre necesidad fisiológica y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

Existe relación directa entre estima y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

Existe relación directa entre realización personal y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre motivación laboral y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Determinar la relación que existe entre necesidad fisiológica y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

Determinar la relación que existe entre estima y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

Determinar la relación que existe entre realización personal y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

## **II. MÉTODO**

## 2.1. Diseño de investigación

### Enfoque

Enfoque cuantitativo, porque se recopilaron datos para la información, basadas en hipótesis ya definidas para refutarlas con los resultados amparándonos en teorías científicas y antecedentes o sucesos ocurridos los cuales nos ayudarán a obtener una conclusión.

### Método de investigación

Tipo de investigación, aplicada, analizamos la realidad y la enfocamos a las teorías científicas para plantear una solución al problema y tratar de solucionarlo. Método hipotético-deductivo ya que partimos de aseveraciones planteadas en hipótesis para luego refutarlas y contrastar con las teorías.

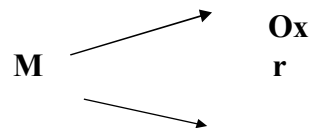
### Nivel de investigación

Descriptivo y correlacional, se trabaja con hechos reales y demostrar así algunos detalles o particularidades de las variables estudiadas. Demostrar que existe relación entre ellas.

### Diseño metodológico

Investigación, no experimental. Diseño transversal, puesto que toda la información que se recopiló fue en un determinado momento, por consiguiente, se estudian fenómenos, tal cual se manifiesta en nuestra realidad.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño.



Dónde:

M = Muestra de estudio

Ox = Var. X (Motivación laboral)

Oy = Var. Y (Desempeño laboral)

r = Relación.

## **2.2. Variables, Operacionalización**

### **Variable 1: Motivación laboral**

#### *Definición conceptual*

La motivación es el estado interno de una persona que lo hace comportarse de determinada manera que asegure el logro de algún, objetivo por lo cual, la motivación nos explica porque las personas se comportan como lo hacen (...) El hombre está buscando satisfacer los diferentes tipos de motivación, como alimento, abrigo, prestigio, auto-estimación y autorrealización (Pintado, 2014, p.285).

#### *Definición operacional*

La motivación se midió con el cuestionario, tipo Likert, con escala ordinal y compuesta por 15 preguntas, las cuales se relacionan con sus tres dimensiones como necesidades fisiológicas, estima y realización personal.

### **Variable 2: Desempeño laboral**

#### *Definición conceptual*

Es el beneficio laboral y la realización que presenta el colaborador al desarrollar las actividades diarias. Es una piedra esencial para el progreso de la organización y también debe favorecer al beneficio de los objetivos (García, 2001, p.86).

#### *Definición operacional*

Para poder estudiar el desempeño laboral se midió con el cuestionario respectivo tipo Likert con escala ordinal y compuesta por 15 preguntas, las cuales se relacionan con sus tres dimensiones como seguridad, remuneración económica y aspectos sociales del trabajo.



**Tabla 1**

*Operacionalización de variable Motivación laboral y Variable Desempeño laboral*

Operacionalización de Variables					
	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Variables
Rango y niveles					
MOTIVACIÓN LABORAL	Necesidades Fisiológicas	Alimento	De 1		
		Agua/Bebidas	al 5	Escalamiento	Bajo:
		Intervalos de descanso		Likert	(15-34)
	Estima	Autoestima	Del 6	1. Nunca	
		Respeto	al 10	2. Pocas veces	Medio:
		Reconocimiento		3. A veces	(35-54)
	Realización personal	Potencial	Del 11	4. Muchas veces	
		Autonomía	al 15	5. Siempre	Alto:
		Participación en la toma de decisiones			(55-75)
	DESEMPEÑO LABORAL	Seguridad	Estabilidad laboral	Del 1	
Satisfacción en el puesto			al 5	Escalamiento	Bajo:
Conocimientos				Likert	(15-34)
Remuneración económica		Seguridad en el empleo	Del 6	1. Nunca	
		Oportunidades de promoción	al 10	2. Pocas veces	Medio:
		Pertenecer a la empresa		3. A veces	(35-54)
Aspectos social del trabajo		Grupos eficientes	Del 11	4. Muchas veces	
		Sensación de pertenencia /Identidad	al 15	5. Siempre	Alto:
		Satisfacción			(55-75)

### 2.3. Población y muestra

#### Censo

Población constituida por 30 colaboradores de la empresa OXSA S.A.C., el mismo que incluye personal administrativo y operativo.

Para esta investigación, se utilizó censo conformada por toda la población, por ser un número pequeño. En relación a ello, Ramírez (1999) manifiesta que: “todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (p.67)

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnicas- Encuesta

Técnica empleada tipo encuesta, debido que se necesita conseguir datos a través de preguntas individuales dirigida a toda la muestra y poder estudiar el problema.

**Tabla 2**

#### Variables

#### *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Variables	Técnicas	Instrumentos
Motivación laboral	Encuesta	Motivación laboral
Desempeño laboral	Encuesta	Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

#### *Instrumento - Cuestionario de Likert*

Instrumento asignado para la recolección de datos, es el cuestionario tipo Likert que consta de 30 preguntas con escalamiento. Para motivación laboral 15 preguntas y 15 para desempeño laboral. El instrumento consistió en preguntas cerradas y se aplicó personalmente en el mismo centro de labores, tomándose un estimado de 5 minutos para el desarrollo del mismo.

La escala de Likert consiste en un conjunto de ítems en donde se presentan en forma de afirmaciones o también de juicios en el cual el participante puede elegir uno de los cinco puntos o categorías de escalas en donde a cada punto se le asigna un valor numérico obteniendo así un puntaje final. (Hernández et al., 2014, p.150).

### *Validez*

Con respecto a “La validez se define como la etapa en que una herramienta realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.201).

Por otro lado, la validez de contenido se determina mediante el juicio de expertos, por tanto, los instrumentos fueron validados por expertos en el tema, con lo cual valoraron la pertinencia, claridad y precisión de los contenidos. Los resultados indicaron que el instrumento es válido en cuanto a su contenido.

**Table 3**

#### *Validación del instrumento*

Validación de expertos	
Docentes	Valoración
Dr. Costilla Castillo, Pedro	Aplicable
Dr. Vásquez Espinoza, Juan	Aplicable
Dr. Alva Arce, Rosel	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

#### *Confiabilidad del instrumento.*

Para determinar la confiabilidad se usó Alfa de Cronbach, mediante el cual se pudo hallar el grado de consistencia también de precisión según su escala. Los valores son los siguientes:

**Tabla 4**

#### *Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Para conocer la confiabilidad del instrumento se calculará el coeficiente de Alfa de Cronbach, se requiere solo una administración del instrumento de medición. (Hernández y Baptista, 2010).

Dónde:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = número de ítems

Vi = varianza inicial

Vt = varianza total

Hallando el Alfa de Cronbach podemos determinar la confiabilidad en niveles o escalas. Cada ítem posee más de dos alternativas como respuesta, con ello conoceremos el grado de consistencia, precisión según escala la escala correspondiente. Los valores son los siguientes:

**Tabla 5**

*Criterio de confiabilidad de valores*

Escalas: ALL de Motivación laboral			
Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Válido		15	100,0
Casos	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	15
Confiabilidad muy alta	

**Tabla 6**

*Criterio de confiabilidad de valores*

Escalas: ALL de Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	15
Confiabilidad muy alta	

Observando los valores obtenidos para las variables aplicando el coeficiente de fiabilidad el cual dio como valor el 0.923 para cada una de ellas por lo que corresponde un nivel muy alto (0,81 a 1,00).

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Se asignó un programa estadístico, SPSS v22 para poder analizar los datos siguientes:

Para la prueba de análisis su uso el Alfa de Cronbach el cual permitió conocer la confiabilidad del respectivo instrumento, siendo un análisis descriptivo de frecuencias el cual fue inferencial. En la comprobación de hipótesis, se realizó con la prueba de correlación según Spearman y saber el grado de relación de las respectivas variables.

La regla de decisión, para contrastar las hipótesis es:

Si,  $p > 0.05$ , entonces, se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si,  $p < 0.05$ , entonces, se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

## **2.6. Aspectos éticos**

Las respuestas obtenidas en la investigación fueron reales y tomadas de manera voluntaria de los trabajadores de la empresa, manteniendo absoluta reserva sin comprometer a los entrevistados. Se recopilaron los datos para ser usado expresamente en la investigación. Asimismo, después de aplicar la información respectiva se comprometió a la destrucción de las mismas.

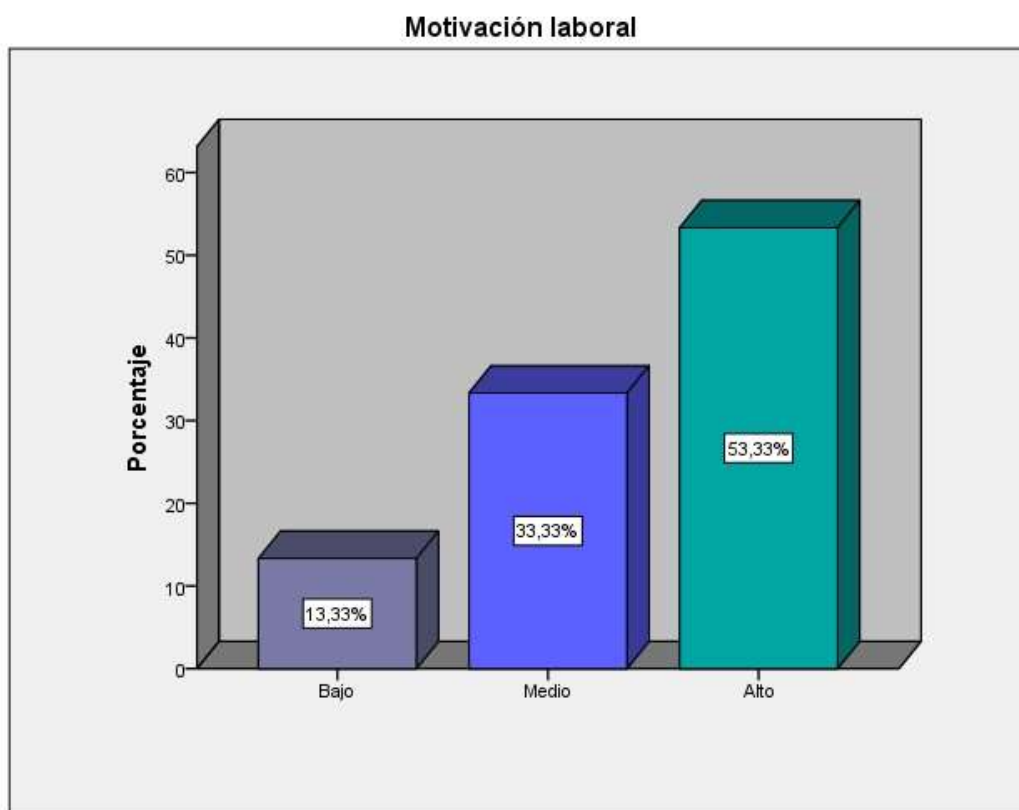
### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Resultados descriptivos

**Tabla 7**

*Distribución Motivación Laboral, personal de la empresa OXSA S.A.C.*

Motivación Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	13,3	13,3	13,3
	Medio	10	33,3	33,3	46,7
	Alto	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



*Figura 1 . Frecuencia Motivación laboral, personal de la empresa OXSA S.A.C.*

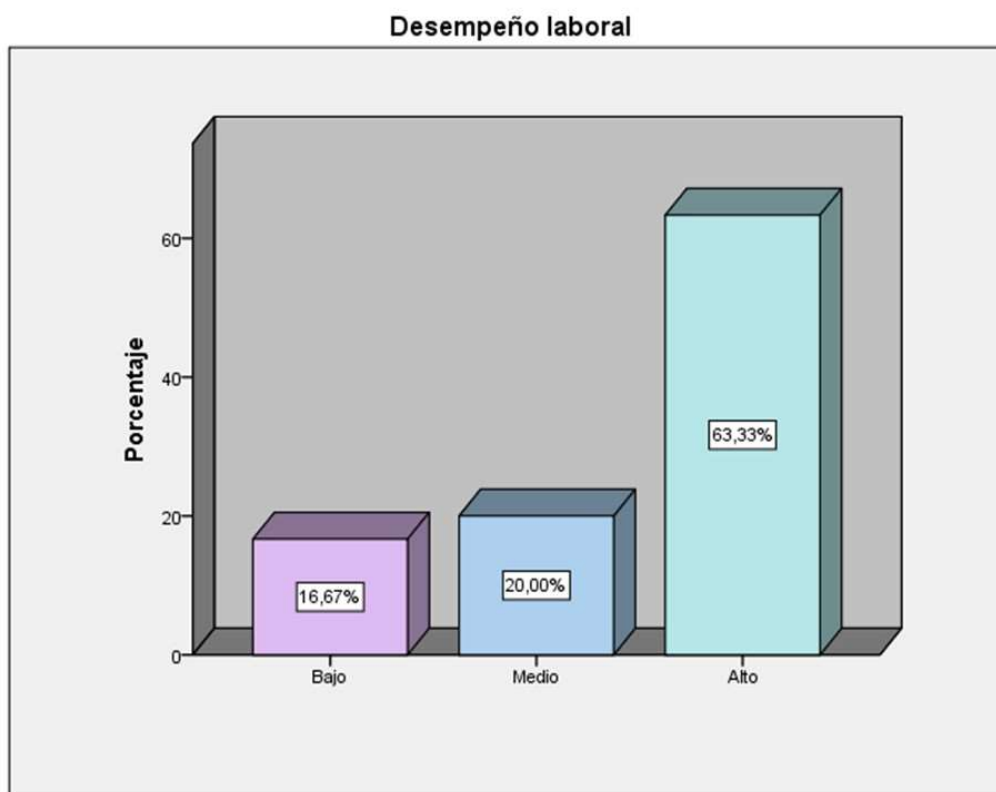
Tabla 7 y figura 1. Respecto a Motivación laboral representado con 13,33% que corresponde al nivel Bajo. Por otro lado, 33,33% con un nivel Medio y 53,33% obtiene un nivel Alto en el personal de la empresa OXSA S.A.C.



**Tabla 8**

*Distribución Desempeño laboral, personal de la empresa OXSA S.A.C.*

<b>Desempeño laboral</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	16,7	16,7	16,7
	Medio	6	20,0	20,0	36,7
	Alto	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



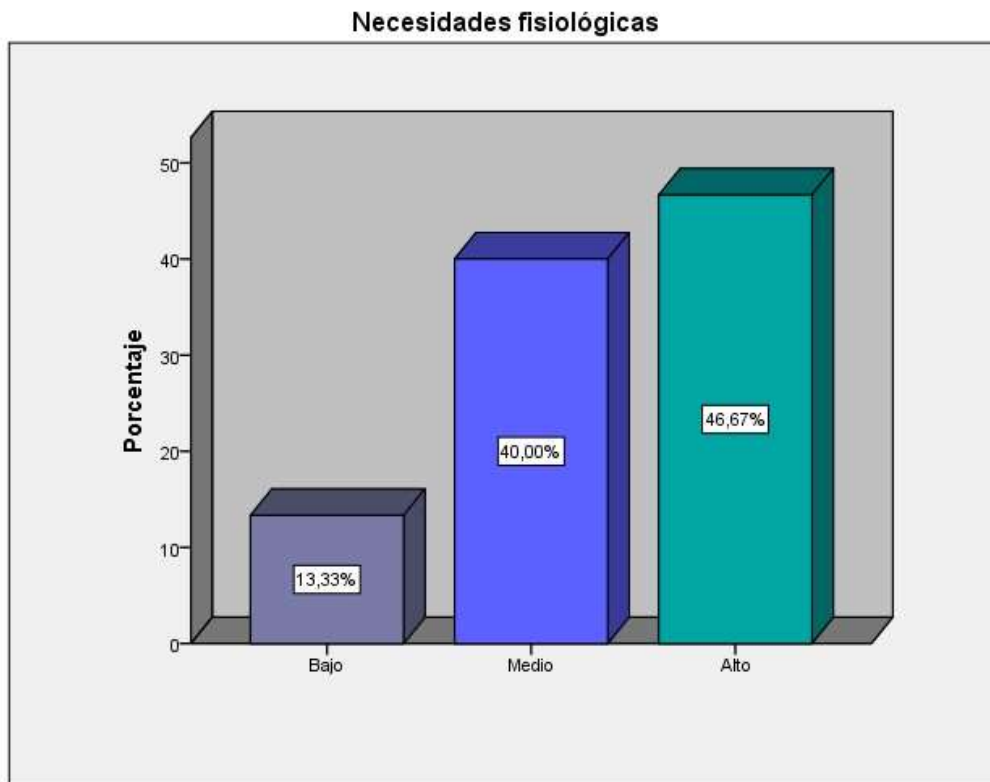
*Figura 2 . Frecuencia Desempeño laboral, personal de la empresa OXSA S.A.C.*

Tabla 8 y figura 2. Respecto a Desempeño laboral representado con 16,67% que corresponde al nivel Bajo. Por otro lado, 20,00% con un nivel Medio y 63,33% obtiene un nivel Alto en el personal de la empresa OXSA S.A.C.

**Tabla 9**

*Distribución Necesidades fisiológicas, personal de la empresa OXSA S.A.C.*

<b>Necesidades fisiológicas</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	13,3	13,3	13,3
	Medio	12	40,0	40,0	53,3
	Alto	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



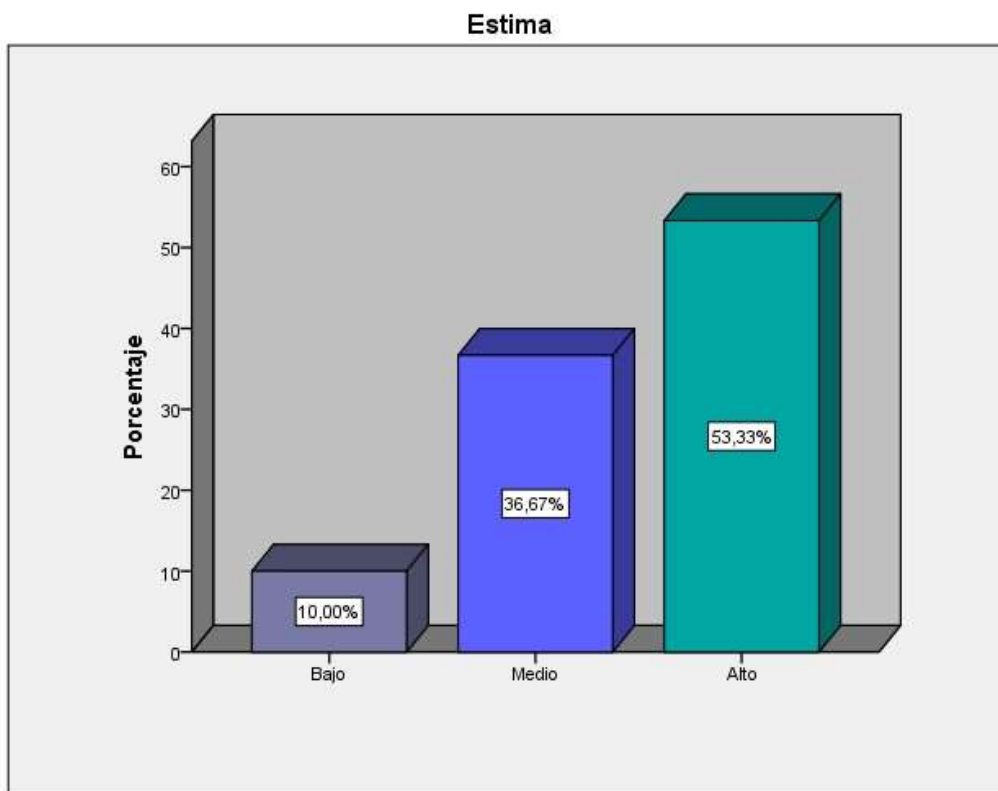
*Figura 3 . Frecuencia Necesidades fisiológicas, personal de la empresa OXSA S.A.C.*

Tabla 9 y figura 3. Respecto a Necesidades fisiológicas representado con 13,33% que corresponde al nivel Bajo. Por otro lado, 40,00% con un nivel Medio y 46,67% obtiene un nivel Alto en el personal de la empresa OXSA S.A.C.

**Tabla 10**

*Distribución Estima, personal de la empresa OXSA S.A.C.*

Estima					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	10,0	10,0	10,0
	Medio	11	36,7	36,7	46,7
	Alto	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



*Figura 4, Frecuencia Estima, personal de la empresa OXSA S.A.C.*

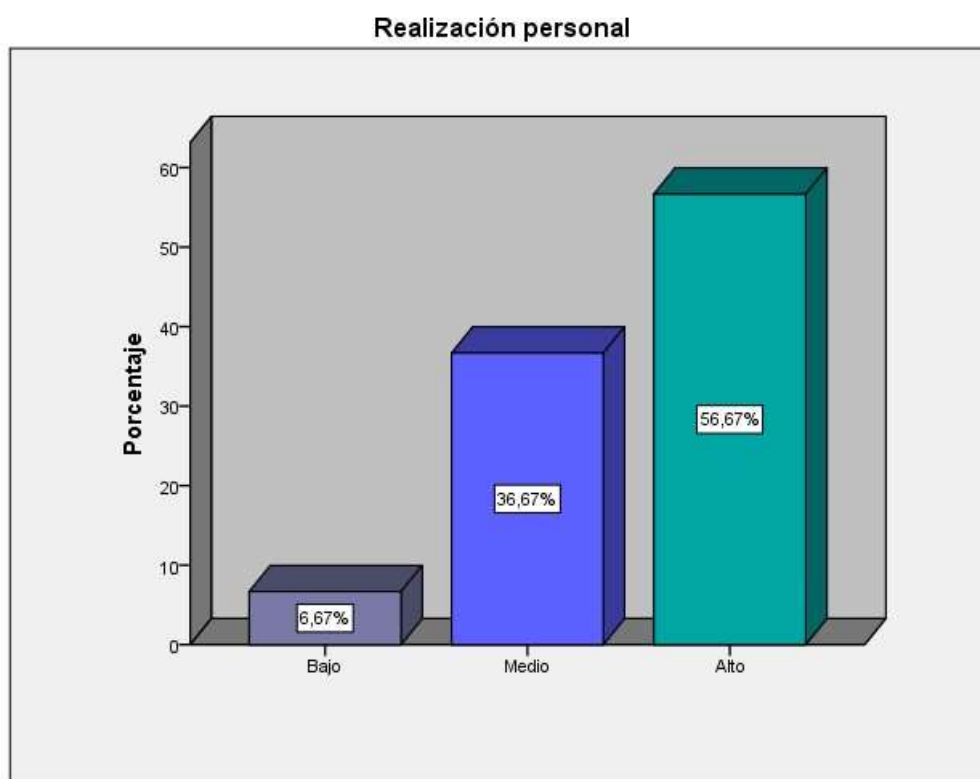
Tabla 10 y figura 4. Respecto a Estima representado con 10,00% que corresponde al nivel Bajo. Por otro lado, 36,67% con un nivel Medio, y 53,33% obtiene un nivel Alto en el personal de la empresa OXSA S.A.C.

**Tabla 11**

Distribución Realización personal, personal de la empresa OXSA S.A.C.

**Realización personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido acumulado	Porcentaje
Válido	Bajo	2	6,7	6,7	6,7
	Medio	11	36,7	36,7	43,3
	Alto	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



*Figura 5 . Frecuencia Realización personal, personal de la empresa OXSA S.A.C.*

Tabla 11 y figura 5. Respecto a Realización personal representado con 6,67% que corresponde al un nivel Bajo. Por otro lado, 36,67% con un nivel Medio, y 56,67% obtiene un nivel Alto en el personal de la empresa OXSA S.A.C.

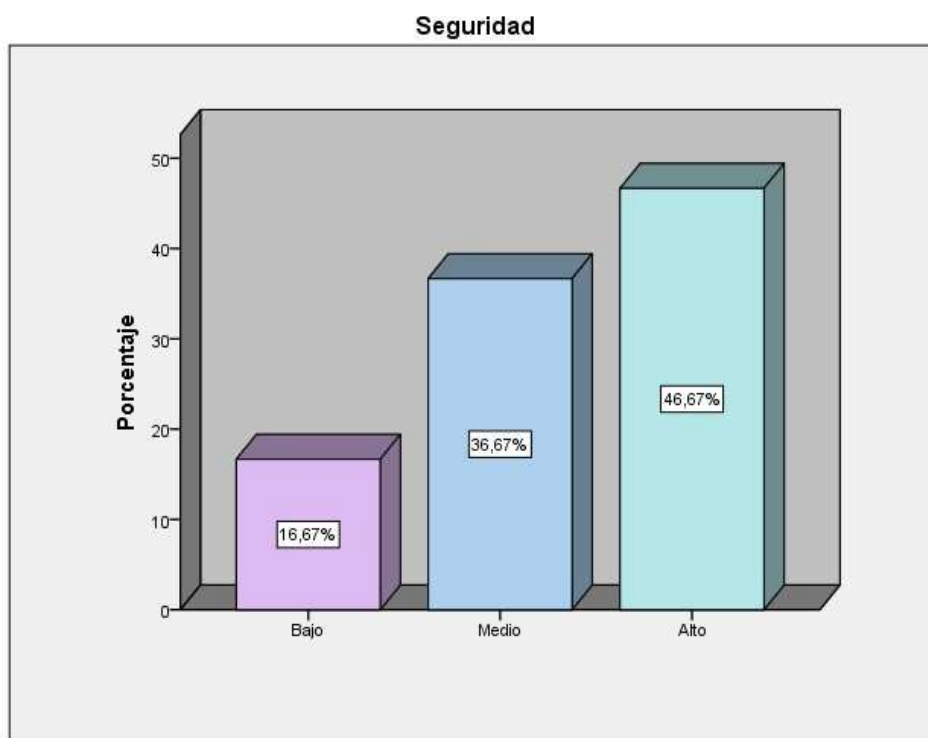
**Resultado de Variable Desempeño laboral con sus tres dimensiones**

**Tabla 12**

*Distribución Seguridad, personal de la empresa OXSA S.A.C.*

**Seguridad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	16,7	16,7	16,7
	Medio	11	36,7	36,7	53,3
	Alto	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



*Figura 6 . Frecuencia Seguridad, personal de la empresa OXSA S.A.C.*

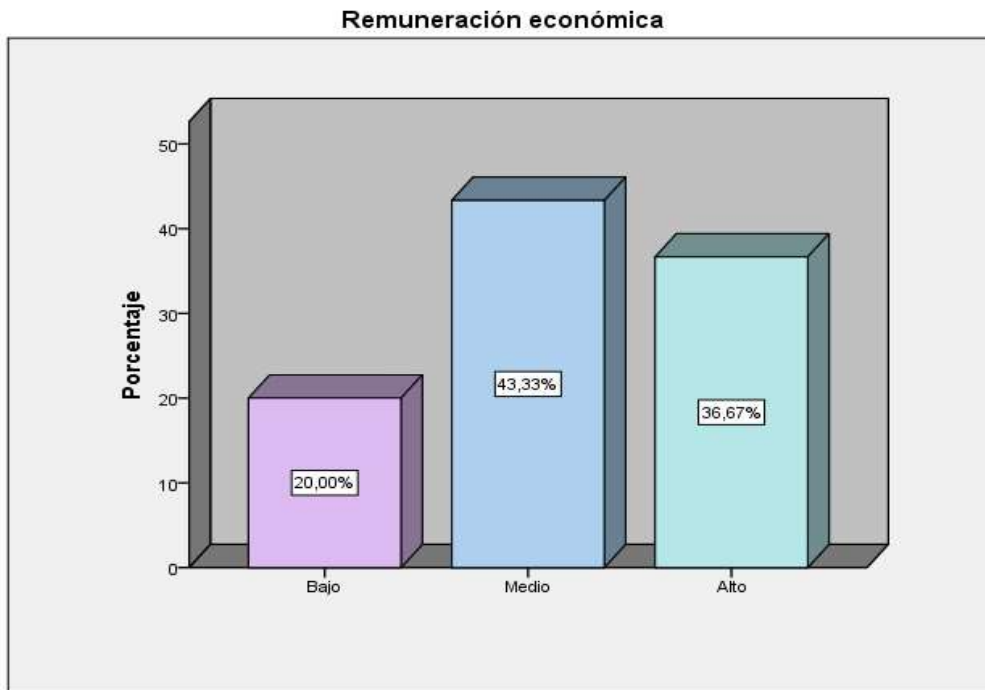
Tabla 12 y figura 6. Respecto a Seguridad representado con 16,67% que corresponde al nivel Bajo. Por otro lado, 36,67% con un nivel Medio y 46,67% obtiene un nivel Alto en el personal de la empresa OXSA S.A.C.

**Tabla 13**

*Distribución Remuneración económica, personal de la empresa OXSA S.A.C.*

**Remuneración económica**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	20,0	20,0	20,0
	Medio	13	43,3	43,3	63,3
	Alto	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



*Figura 7. Frecuencia Remuneración económica, personal de la empresa OXSA S.A.C.*

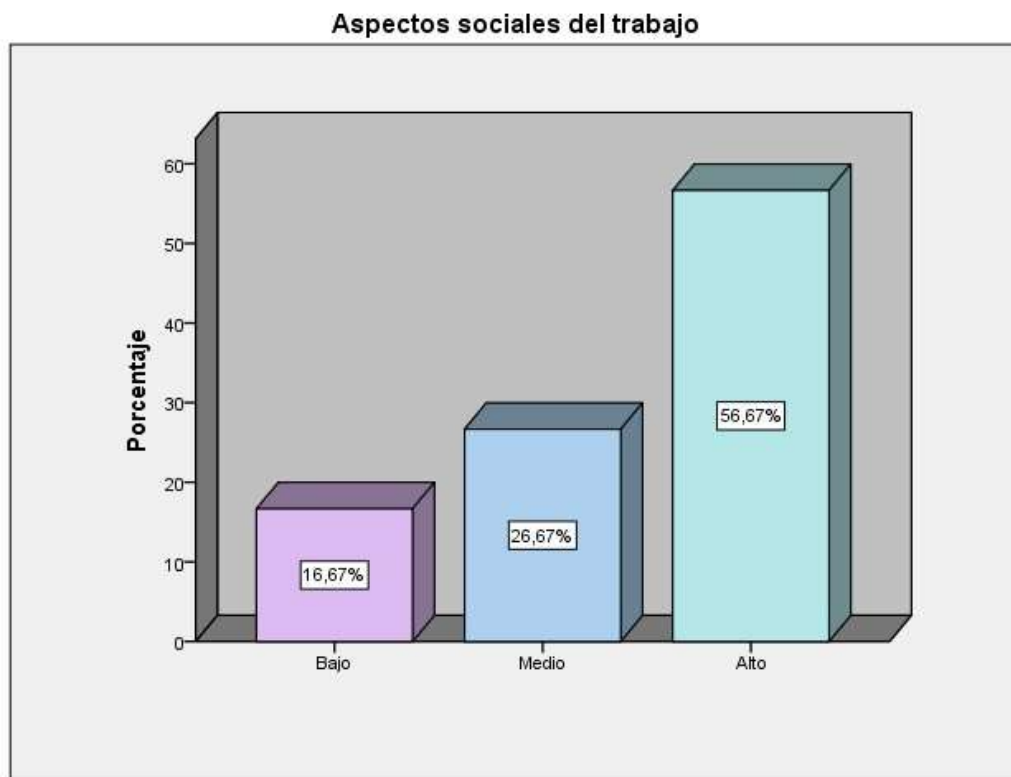
Tabla 13 y figura 7. Respecto a Remuneración económica representado con 20,00% que corresponde al nivel Bajo. Por otro lado, 43,33%, con un nivel Medio y 36,67% obtiene un nivel Alto en el personal de la empresa OXSA S.A.C.

**Tabla 14**

*Distribución Aspectos sociales del trabajo, personal de la empresa OXSA S.A.C.*

**Aspectos sociales del trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido acumulado	Porcentaje
Válido	Bajo	5	16,7	16,7	16,7
	Medio	8	26,7	26,7	43,3
	Alto	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



*Figura 8 . Frecuencia Aspectos sociales del trabajo, personal de la empresa OXSA S.A.C.*

Tabla 14 y figura 8. Respecto a Aspectos sociales del trabajo representado con 16,67% que corresponde al nivel Bajo. Por otro lado, 26,67% con un nivel Medio y 56,67% obtiene un nivel Alto en el personal de la empresa OXSA S.A.C.

### 3.2. Comprobación de Hipótesis

#### Comprobación de Hipótesis General

**Ho:** No existe relación directa entre Motivación laboral y Desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

**Ha:** Si existe relación directa entre Motivación laboral y Desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

Prueba estadística: rho de Separan

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

**Tabla 15:**

*Motivación laboral y Desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos, 2018.*

Correlaciones			
		Motivación laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,773**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,773**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

-

Siendo  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , de ser así, entonces rechazamos la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna con lo cual queda establecido que, existe una relación estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y con signo positivo entre Motivación laboral y Desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos, 2018.



### Comprobación de Hipótesis Específica 1.

**Ho:** No existe relación directa entre Necesidades fisiológicas y Desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

**Ha:** Si existe relación directa entre Necesidades fisiológicas y Desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

**Tabla 16:**

*Necesidades fisiológicas y Desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos, 2018.*

Correlaciones			Necesidades fisiológicas	Desempeño laboral
Rho Spearman	de Necesidades fisiológicas	Coefficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Siendo  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , de ser sí, entonces rechazamos la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna con lo cual queda establecido que, existe una relación estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y con signo positivo entre Necesidades fisiológicas y Desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos, 2018.

### Comprobación de hipótesis específica 2.

**Ho:** No existe relación directa entre Estima y Desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

**Ha:** Si existe relación directa entre Estima y Desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

**Tabla 17:**

*Estima y Desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos, 2018.*

Correlaciones			Estima	Desempeño laboral
Rho Spearman	de Estima	Coefficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Siendo  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna con lo cual queda establecido que, existe una relación estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y con signo positivo entre Estima y Desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos, 2018.

### Comprobación de hipótesis específica 3.

**Ho:** No existe relación directa entre Realización personal y Desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

**Ha:** Si existe relación directa entre Realización personal y Desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

**Tabla 18:**

*Realización personal y Desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos, 2018.*

Correlaciones			Realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	de Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\*.

 La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , de ser así, entonces rechazamos la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna con lo cual queda establecido que, existe una relación estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y con signo positivo, entre Realización personal y Desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos, 2018.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El objetivo del presente estudio cuya finalidad fue demostrar como la motivación laboral se relaciona de una forma directa con el desempeño laboral, de los colaboradores de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018. Así mismo, establecer las relaciones de cada una de las dimensiones con la variable respectiva en este caso el de motivación laboral. Así como también las dimensiones tales como necesidades fisiológicas, estima y realización.

Se validaron los instrumentos, determinando así la confiabilidad y la validez por lo que fue sometida a juicio de expertos. Previo análisis respectivo, se determinó la confiabilidad obteniendo el 0.923 de Alfa de Cronbach para las dos variables utilizadas.

De la misma manera se pudo averiguar acerca de los niveles tanto de motivación como desempeño laboral respecto a los trabajadores para conocer sus expectativas y saber si la empresa les abastecía todas las herramientas necesarias para desarrollar sus funciones sin ningún inconveniente. De esta forma conocer su desempeño laboral diario, saber si cumplían de manera eficaz con sus funciones en la empresa, saber si ellos se esmeraban cada día para obtener mejores resultados. En este caso, conocer si el personal se sentía valorado, estimado en su centro de trabajo y si la empresa les brindaba estabilidad laboral y económica.

Al respecto, Palomino y Peña (2016) Donde el principal objetivo fue, demostrar la relación de ambas variables. Se llegó a la conclusión mediante comprobación de hipótesis demostrando que sí se cumplió con la hipótesis alterna y por consiguiente con el objetivo. El clima organizacional se clasificó como bueno, en este sentido también se diagnosticaron los puntos críticos, como capacidad en la toma de decisiones, así como las relaciones con los demás miembros del equipo. Por otro lado, el desempeño fue bueno, consecuentemente aspectos muy importantes y que mayor fortaleza tuvieron fueron las aptitudes, y habilidades al igual que la motivación puesto que son necesarias para desempeñar sus funciones.

Por otro lado, Jiménez (2016) Mediante su investigación determinó la relación entre motivación y liderazgo transformacional. Se concluyó mediante resultados dando favorable al objetivo general, de esta manera se dio por cumplida la hipótesis alterna con ello, se menciona que para un buen desempeño la motivación interna es primordial en ese centro.

Por otro lado, Sum (2015) En su investigación también se evidenció con los resultados obtenidos que ambas variables tienen correlación, en la cual se acepta la hipótesis alterna

confirmando que la motivación predomina en gran medida sobre el desempeño de los colaboradores. Además, pone énfasis al mencionar que es sumamente importante fundamental la motivación para el buen desempeño laboral ya que ayuda a que los colaboradores realicen más a gusto sus funciones lo cual conlleva a un mejor rendimiento el mismo que es favorable para la empresa. En ese sentido, sostiene que los factores internos son muy importantes, comprenden tales necesidades como aptitudes, valores e intereses que los individuos poseen, diferentes habilidades propias de ciertas actividades a realizar muy diferentes otras. Ruiz, Gago, García, López (2013) mencionan que se deben emplear técnicas para motivar a los trabajadores por medio de incentivos que sirvan para satisfacer sus necesidades y lograr tener un trabajador más productivo (Citado por Sum, 2015, p.59).

En cuanto a investigaciones nacionales, según Carrión (2017) El autor estableció como objetivo general demostrar que hay relación entre las respectivas variables que son las mismas del presente trabajo de investigación. Las variables de su estudio con las mismas variables de la presente investigación. Según el autor, demuestra  $Rho=0.911$ , el valor  $p=0.000<0.05$  y con una probabilidad de 99% confirmando la hipótesis alterna. En la que ratifica existe una relación significativa y para las variables. En los resultados se puede apreciar los aspectos que involucra motivación laboral como las oportunidades de logro, de desarrollo personal y también de crecimiento, de avance de carrera, asimismo como oportunidades de responsabilidad, se observa un 6.7 como bajo, y 93% como regular, lo cual indica que existe personal que se siente desmotivado. El autor enfatiza la importancia de la motivación laboral para un mayor desempeño laboral. Considera, además la necesidad de autorrealización aduciendo que es de suma importancia para alcanzar objetivos, manifestando que con ello se complementa la motivación a lo que hace referencia con la teoría Maslow, pirámide de las necesidades humanas. Según Piero (1996) citado por Carrión sostiene que: “La motivación es un estado interno que excita y sostiene el comportamiento del hombre. (..) Esto hace que para estimular adecuadamente a cada trabajador se requiera un conocimiento profundo de la caracterización o patrón general de su conducta” (p.12). El estudio concluye mencionando que a mayor motivación laboral mayor será el desempeño laboral de los trabajadores.

Asimismo, Tamaríz (2014) En su investigación confirma que existe una relación lineal directa positiva moderada entre la variable motivación laboral y desempeño de los trabajadores resultados

hallados mediante el coeficiente de Spearman, siendo el  $Rho = 0.787$  para ambas variables, comprobándose la hipótesis general.

Esta investigación tiene semejanza con Pérez (2017) Investigación dirigida al área de producción, donde calificaron la motivación como buena en 94.3%, y para un grupo pequeño lo calificaron como regular, por lo que los gerentes deberían de cuidar mejor este aspecto. De otro lado, tenemos 97% indica un desempeño alto. Analizando el coeficiente de correlación de Spearman siendo ( $Rho = 0.742$ ), significancia bilateral = 0.000,  $p \leq 0.05$ , quedando demostrado con ello en que se cumple la hipótesis alterna.

La presente investigación obtuvo resultados que se asemejan con Pérez, puesto que luego de realizar las pruebas estadísticas se halló similitud ya que acerca de primera variable motivación laboral se ubica con nivel medio alto. Respecto a la segunda variable, desempeño laboral corresponde también al mismo nivel en cuanto a lo que perciben los trabajadores de la empresa OXSA S.A.C. Así como también el nivel de percepción en cuanto a Motivación laboral alcanza el 53,33% correspondiente a un nivel Alto, y con respecto a la variable Desempeño laboral en un nivel alto con 63.33%.

En cuanto a los objetivos específicos de los trabajadores de la empresa OXSA S.A.C. acerca de dimensión necesidades fisiológicas, los trabajadores la consideran en un nivel medio alto, al igual que estima y realización personal. El personal de la empresa OXSA S.A.C. percibe un nivel de Motivación Laboral bajo 13,3%, 33,3% medio y 53,3% nivel alto. Por otro lado, podemos apreciar que el personal de la empresa OXSA S.A.C., tiene una percepción bajo del Desempeño Laboral 16,7% baja, 20,0% medio y 63,3% alto. En tanto que, las necesidades fisiológicas se posicionan con bajo nivel del 13,3%, medio 40,0% y 46,7% alto. En cuanto a la Estima el 10,0% en nivel bajo, medio 36,7% y un 53,3% en nivel alto. Asimismo, tenemos que en la Realización Personal se encuentra en 6,7% nivel bajo, 36,7 nivel medio y 56,7% alto.

En el presente trabajo de investigación se encontraron similitud con varios autores, que ya han sido mencionados en el párrafo anterior por lo que se encontró resultados que concuerdan con ellos, como Sum al mencionar el gran valor que tiene la motivación para poder influir en los individuos para lograr un mejor desempeño de labores, hecho demostrado con resultados y con la comprobación de su hipótesis alterna. De la misma manera Carrión, obteniendo resultados similares  $Rho = 0.923$  para las dos variables, con un nivel 99% de probabilidad, a lo que

cumplimiento con la regla de decisión se comprueba que efectivamente existe, correlación significativa directa y totalmente positiva. Cumpliéndose la hipótesis alterna, argumentando además que, a mayor motivación, mayor y mejor será el desempeño. Además, encontrándose también similitud con Tamariz en la que demuestra que hay relación positiva y moderada de las variables estudiadas, así como Pérez (2017) al igual que Palomino y Peña (2016) así como también Jiménez en la que demuestra y se concluye determinando el vínculo directo para las respectivas variables.

Por consiguiente, al estudio de las dimensiones de las variables estudiadas también se encontró similitud con Carrión, determinamos que, si hay una vinculación entre necesidades fisiológicas y desempeño laboral. Además, el autor pone énfasis en que la motivación involucra aspectos de oportunidades, logro, así como de líneas de carrera entre otros, los mismos que guardan relación con las dimensiones y el resultado final de esta investigación. Se coincidió de la misma manera con Sum, quien considera que para obtener un mejor desempeño de rendimiento no se debe descuidar la motivación, ya que influye en gran medida para un mejor desempeño, además de considerar factores internos, así como incentivos para satisfacer todas las necesidades del trabajador, recompensas, salario, remuneración e incluyendo un buen ambiente de trabajo y mantener al personal más productivo. Se deben generar estímulos e incentivos para satisfacer las necesidades.



## **V. CONCLUSIONES**

Una vez reunida toda la información de esta investigación en referencia con respecto al personal de la empresa OXSA S.A.C, Los Olivos 2018, se obtuvo las conclusiones siguientes:

Con relación al objetivo principal, que es determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C, Los Olivos, 2018. Mediante la prueba de Spearman se obtuvo  $r_s = 0,773$  lo cual evidencia que existe una correlación, significativa alta y directamente proporcional y con una significancia bilateral de 0.000 que es menor al 0,05 previsto para este análisis para las variables motivación laboral y desempeño laboral.

Con relación al objetivo específico 1, que es determinar la relación que existe entre Necesidades fisiológicas y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C, Los Olivos, 2018. Mediante la prueba de Spearman se obtuvo  $r_s = 0,697$  lo cual evidencia que tiene una correlación, significativa alta y directamente proporcional y con una significancia bilateral de 0.000 que es menor al 0,05 previsto en esta investigación.

Con relación al objetivo específico 2, que es determinar la relación que existe entre Estima y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C, Los Olivos, 2018. Mediante la prueba de Spearman se obtuvo  $r_s = 0,776$  lo cual evidencia que tiene una correlación, significativa alta y directamente proporcional y con una significancia de 0.000 que es menor al 0,05 previsto en esta investigación.

Con relación al objetivo específico 3, que es determinar la relación que existe entre Realización personal y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C, Los Olivos, 2018. Mediante la prueba de Spearman se obtuvo  $r_s = 0,829$  lo cual evidencia que tiene una correlación, significativa alta y directamente proporcional y con una significancia de 0.000 que es menor al 0,05 previsto en esta investigación.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Dado que, concluida toda la información recibida del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos, 2018, se recomienda lo siguiente:

Con los resultados obtenidos se aprecia que el 53.33% reconoce a la motivación laboral como buena posicionándolo en un nivel alto, seguidamente 33.33% que corresponde al nivel medio y un 13.33% en nivel bajo. Por consiguiente, se recomienda establecer y poner en práctica la motivación para retener al capital de trabajo y mejorar el ánimo de los trabajadores. Siempre es necesario ese estímulo que los haga actuar de manera diferente, el ser más productivos y mejorar los resultados de objetivos por el bien de la organización y los trabajadores.

Al respecto de la dimensión, sobre Necesidades fisiológicas el 46.74% del personal expresa que es bueno, posicionándolo en un nivel alto, seguido con 40% en un nivel medio, y un 13.33% comprendido en un nivel bajo. Por consiguiente, se sugiere mejorar los niveles menores a través de indicadores. Considerar intervalos de descanso de 5 ó 10 minutos cuando se está trabajando bajo presión, ya que permite al trabajador retomar fuerzas para seguir la jornada normal, tener una zona donde este de libre acceso y cubierto por la empresa como acceder a el líquido elemento sobre todo en fechas como en el verano, de la misma manera bebidas calientes en época de invierno. Además, se sugiere que deben cubrir la alimentación y sobretodo con el personal que trabaja en obra ya que tienen un mayor esfuerzo físico a realizar las labores de campo.

Al respecto de la dimensión sobre Estima el 53.33% del personal expresa que es bueno, posicionándolo en un nivel alto, seguido con 36.67% en un nivel medio, y un 10% comprendido en un nivel bajo. Por consiguiente, se sugiere mejorar los niveles menores a través de indicadores. Establecer un cronograma donde se pueda premiar a los colaboradores que han cumplido o sobrepasado su meta. Además, reconocer públicamente algún logro obtenido en el ejercicio de sus funciones pudiendo otorgar pasajes al interior o fuera del país o paseos turísticos cubiertos por la empresa.

Al respecto de la dimensión sobre Realización personal 56.67% del personal expresa que es bueno, posicionándolo en un nivel alto, seguido con 36.67% en un nivel medio, y un 6.67% comprendido en un nivel bajo. Por consiguiente, se sugiere mejorar los niveles menores a través de indicadores. Crear un clima organizacional adecuado que permita a los trabajadores percibir un ambiente grato, lo cual ayuda al trabajador a sentirse satisfecho y permita la automotivación, Implementar el manual de funciones para que puedan desempeñar sus tareas de manera segura y

con total autonomía. Mantener la buena comunicación y ser más asertivos con los colaboradores de la organización. Establecer una línea de carrera dentro de la empresa y promover los ascensos teniendo en cuenta la evaluación de desempeño, conocimientos, experiencias laborales, habilidades; aptitudes, cualidades, méritos obtenidos, actitud y profesionalismo.

## **REFERENCIAS**

- Chiavenato, I. (8va.Ed). (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (8va. Ed.). (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill Interamericana. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (3ra. Ed.). (2014). *Gestión del talento humano*.
- García, M. (2001). *La Importancia de la Evolución del Desempeño*. España: Pretence Hall.
- Griffin, R. y Moohead G. (9na Ed.). (2010). *Comportamiento Organizacional Gestión de personas Organizaciones*. México: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (6ta. Edic.). (2014). *Metodología de investigación*. México. D.F.: Editorial Mc. Graw Hill.
- Iborra, M., Dasí, A., Dolz, C. & Ferrer, C. (2ºEd.). (2014). *Fundamentos de la administración de Empresas. Conceptos y Habilidades Directivas*. Madrid España: Editorial Paraninfo.
- Jiménez, (2014). *Tesis Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de la Universidad Privada de Cartagena*. (Tesis de Maestría en Psicología), Bogotá, Colombia.
- MBA & Educación Ejecutiva (2000). *Reportajes Recursos Humanos Importancia de reconocer a los empleados*. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/laimportancia-de-reconocer-los-empleados>
- Palomino y Peña (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast Ltda*. (Tesis Licenciatura en Administración de Empresas). Universidad de Cartagena DT Y C. Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL>
- Palomo, V. (8a. Edición). (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid, España: Esic Editorial.
- Pintado, A. (2014). *Comportamiento organizacional: Gerenciación y Liderazgo Conductivo del Talento Humano*. ISBN: 978-612-00-14998. Perú.

Robbins, S. (8va<sup>a</sup> ed.). (2005). *Administración*. México: Pearson Educator

Robbins, S. (10<sup>a</sup> ed.). (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educator.

Robbins, S., y Judge, T. (15<sup>a</sup> ed.) (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

Salas, J., García, P. & Sánchez, J. (2005). *La alimentación y la nutrición a través de la historia*. España: Glosa.

Hitt M., Stewart, y J., Porter L. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación

Sum Mazariegos, M. (2015). *Tesis: Motivación y desempeño laboral. (Tesis de Licenciatura en psicología)*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Tamariz, F. (2014). *Tesis Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hipermarcados Totus, Independencia, Lima, Perú*. (Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Torres, Z. (2da. Ed.). (2013). *Teoría General de la Administración*. Editorial: Grupo Editorial Patria.

Avances Empíricos en Satisfacción Laboral-Reflexión. (2014). Artículo octubre 2014

Revista Colombiana de Salud *Ocupacional*, 4(3), Sep. 2014. Universidad Libre-Seccional Cali (Colombia) [file:///C:/Users/MARLE/Downloads/Avances\\_empirico\\_Carmen\\_L.pdf](file:///C:/Users/MARLE/Downloads/Avances_empirico_Carmen_L.pdf)

<https://www.silicon.es/inminente-crisis-de-talento-en-el-futuro-laboral-65805>

<https://expansion.mx/mi-carrera/2011/08/29/motivacion-laboral-mitos-y-realidades>

<https://www.iebschool.com/blog/desmotivacion-laboral-relaciones-laborales/>

<https://elperuano.pe/noticia-un-trabajador-motivado-es-clave-la-organizacion-56585.aspx>

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545> <https://www.edenred.es/blog/estadisticas-motivacion-laboral/>



## **ANEXOS**

## Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Motivación laboral y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018							
AUTOR: Marlene Kruger Quillay							
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018?	Determinar la relación que existe entre motivación laboral y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018.	Existe relación directa entre motivación laboral y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018	MOTIVACIÓN LABORAL	Necesidades Fisiológicas	Alimento	1,3,5	Bajo: (15-34)
					Agua/Bebidas	2	
					Intervalos de descanso	4	
				Estima	Autoestima	7, 10	Medio: (35-54)
					Respeto	6	
					Reconocimiento	8,9	
¿Qué relación existe entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018?	Determinar la relación que existe entre necesidades fisiológicas y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018	Existe relación directa entre necesidades fisiológicas y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018		Realización personal	Potencial	11, 12	Alto: (55-75)
					Autonomía	13,	
					Participación en la toma de decisiones	14, 15	
¿Qué relación existe entre estima y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018?	Determinar la relación que existe entre estima y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018	Existe relación directa entre estima y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018	DESEMPEÑO LABORAL	Seguridad	Estabilidad laboral	1	Bajo: (15-34)
					Satisfacción en el puesto	2, 3	
					Conocimientos	4, 5	
				Remuneración económica	Seguridad en el empleo	7	Medio: (35-54)
					Oportunidades de promoción	6, 8	
					Pertenecer a la empresa	9,10	
¿Qué relación existe entre realización personal y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018?	Determinar la relación que existe entre realización personal y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018	Existe relación directa entre realización personal y desempeño laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018		Aspectos sociales del trabajo	Grupos eficientes	11	Alto: (55-75)
					Sensación de pertenencia /Identidad	12, 14, 15	
					Satisfacción	13	

## Anexo 2. INSTRUMENTO

Motivación Laboral y Desempeño Laboral del personal de la empresa OXSA S.A.C., Los Olivos 2018

### Cuestionario de Motivación Laboral

A continuación encontrará algunas ideas sobre aspectos relacionados a Motivación Laboral que se implementa en la institución. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

	DIMENSIÓN 1 : NECESIDADES FISIOLÓGICAS	1	2	3	4	5
1	El refrigerio es cubierto por la empresa					
2	Tienen dispensadores de agua/bebidas de fácil acceso en horas de trabajo					
3	Recibe usted vales de alimentos a parte de su salario en ocasiones especiales					
4	Intervalos de descansos breves ayudan a liberar el estrés y las tensiones					
5	Considera la alimentación como parte influyente en las labores y así ser más productivos en el trabajo					
	DIMENSIÓN 2 : ESTIMA					
6	Se practica el respeto desde todos los niveles jerárquicos					
7	Valora la empresa su aporte profesional					
8	Deben ser objeto de reconocimiento los logros alcanzados					
9	Ha recibido alguna vez reconocimiento en público					
10	Acepta las metas propuestas y las cumple con responsabilidad					
	DIMENSIÓN 3: REALIZACION PERSONAL					
11	Está comprometido a brindar su mayor esfuerzo en su trabajo cuando la empresa cubre sus expectativas					
12	Se siente satisfecho cuando cumple a cabalidad su labores					
13	La empresa le permite desenvolverse con total autonomía					
14	Se toman en cuenta sus aportes y sugerencias en la toma de decisiones					
15	Realiza sus tareas empleando todos su conocimientos y potencial					

### Cuestionario de Desempeño Laboral

A continuación encontrará algunas ideas sobre aspectos relacionados a Desempeño Laboral que se implementa en la institución. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD					
1	Empresa ofrece condiciones necesarias para estabilidad laboral					
2	Pone en práctica todos sus habilidades y conocimientos para desarrollar sus labores					
3	Siente satisfacción por actividades que realiza en su puesto					
4	Conocimientos y experiencia para determinados puestos ayudan a desempeñarse mejor y con eficiencia					
5	Se involucra en su trabajo esforzándose cada día					
	DIMENSIÓN 2 : REMUNERACIÓN ECONÓMICA					
6	Cuentan con incentivos para mejorar su desempeño laboral					
7	Se siente seguro en su empleo dentro de la empresa					
8	Los salarios son más importantes que el ser promovido					
9	Pertenecer a una empresa sólida tiene mayor relevancia que en los salarios					
10	Ofrece la empresa oportunidades de promoción y línea de carrera					
	DIMENSIÓN 3 : ASPECTOS SOCIALES DE TRABAJO					
11	Se obtiene mejores resultados cuando se forman grupos de trabajo eficientes orientados a un solo objetivo					
12	Considera su trabajo como parte central de su existencia					
13	Empresa brinda condiciones necesarias para lograr sus aspiraciones profesionales y obtener así una satisfacción					
14	Está usted totalmente identificado con la empresa					
15	Se siente feliz cuando lo consideran como parte importante dentro de la empresa					

### Anexo 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MOTIVACION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1 : NECESIDADES FISIOLÓGICAS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El refrigerio es cubierto por la empresa	✓						
2	Tienen dispensadores de agua/bebidas de fácil acceso en horas de trabajo	✓						
3	Recibe usted vales de alimentos a parte de su salario en ocasiones especiales	✓						
4	Intervalos de descansos breves ayuda a liberar el estrés y las tensiones	✓						
5	Considera la alimentación como parte influyente en las labores y así ser más productivos en el trabajo	✓						
	<b>DIMENSIÓN 2 : ESTIMA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se practica el respeto desde todos los niveles jerárquicos	✓						
7	Valora la empresa su aporte profesional	✓						
8	Deben ser objeto de reconocimiento los logros alcanzados	✓						
9	Ha recibido alguna vez reconocimiento en público	✓						
10	Acepta las metas propuestas y las cumple con responsabilidad	✓						
	<b>DIMENSIÓN 3 : REALIZACION PERSONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Está comprometido a brindar su mayor esfuerzo en su trabajo cuando la empresa cubre sus expectativas	✓						
12	Se siente satisfecho cuando cumple a cabalidad su labores	✓						
13	La empresa le permite desenvolverse con total autonomía	✓						
14	Se toman en cuenta sus aportes y sugerencias en la toma de decisiones	✓						
15	Realiza sus tareas empleando todos su conocimientos y potencial	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY PERTINENCIA

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL

DNI: 09301600

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

.....de.....del 20.18

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD								
1	Empresa ofrece condiciones necesarias para estabilidad laboral	✓						
2	Pone en práctica todos sus habilidades y conocimientos para desarrollar sus labores	✓						
3	Siente satisfacción por actividades que realiza en su puesto	✓						
4	Conocimientos y experiencia para determinados puestos ayudan a desempeñarse mejor y con eficiencia	✓						
5	Se involucra en su trabajo esforzándose cada día	✓						
DIMENSIÓN 2: REMUNERACION ECONOMICA								
6	Cuentan con incentivos para mejorar su desempeño laboral	✓						
7	Se siente seguro en su empleo dentro de la empresa	✓						
8	Los salarios son más importantes que el ser promovido	✓						
9	Pertenecer a una empresa sólida tiene mayor relevancia que en los salarios	✓						
10	Ofrece la empresa oportunidades de promoción y línea de carrera	✓						
DIMENSIÓN 3: ASPECTOS SOCIALES DE TRABAJO								
11	Se obtiene mejores resultados cuando se forman grupos de trabajo eficientes orientados a un solo objetivo	✓						
12	Considera su trabajo como parte central de su existencia	✓						
13	Empresa brinda condiciones necesarias para lograr sus aspiraciones profesionales y obtener así una satisfacción	✓						
14	Está usted totalmente identificado con la empresa	✓						
15	Se siente feliz cuando lo consideran como parte importante dentro de la empresa	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY PERTINENCIA

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** ☒    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

.....de.....del 20.1.8

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DNI: 09301600

Firma del Experto Informante.



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MOTIVACION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1 : NECESIDADES FISIOLÓGICAS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El refrigerio es cubierto por la empresa	/						
2	Tienen dispensadores de agua/bebidas de fácil acceso en horas de trabajo	/						
3	Recibe usted vales de alimentos a parte de su salario en ocasiones especiales	/						
4	Intervalos de descansos breves ayuda a liberar el estrés y las tensiones	/						
5	Considera la alimentación como parte influyente en las labores y así ser más productivos en el trabajo	/						
	<b>DIMENSIÓN 2 : ESTIMA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se practica el respeto desde todos los niveles jerárquicos			/				
7	Valora la empresa su aporte profesional			/				
8	Deben ser objeto de reconocimiento los logros alcanzados			/				
9	Ha recibido alguna vez reconocimiento en público			/				
10	Acepta las metas propuestas y las cumple con responsabilidad			/				
	<b>DIMENSIÓN 3 : REALIZACIÓN PERSONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Está comprometido a brindar su mayor esfuerzo en su trabajo cuando la empresa cubre sus expectativas	/						
12	Se siente satisfecho cuando cumple a cabalidad su labores	/						
13	La empresa le permite desenvolverse con total autonomía	/						
14	Se toman en cuenta sus aportes y sugerencias en la toma de decisiones	/						
15	Realiza sus tareas empleando todos su conocimientos y potencial	/						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [☒]    Aplicable después de corregir [ ☐ ]    No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Dr. ALVA ARCE, Rosal Cesar    DNI: 10487368

Especialidad del validador: Dr. ADMINISTRACION

25 de 11 del 2018

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD								
1	Empresa ofrece condiciones necesarias para estabilidad laboral	/						
2	Pone en práctica todos sus habilidades y conocimientos para desarrollar sus labores	/						
3	Siente satisfacción por actividades que realiza en su puesto	/						
4	Conocimientos y experiencia para determinados puestos ayudan a desempeñarse mejor y con eficiencia	/						
5	Se involucra en su trabajo esforzándose cada día	/						
DIMENSIÓN 2: REMUNERACION ECONOMICA								
		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuentan con incentivos para mejorar su desempeño laboral	/						
7	Se siente seguro en su empleo dentro de la empresa	/						
8	Los salarios son más importantes que el ser promovido	/						
9	Pertenecer a una empresa sólida tiene mayor relevancia que en los salarios	/						
10	Ofrece la empresa oportunidades de promoción y línea de carrera	/						
DIMENSIÓN 3: ASPECTOS SOCIALES DE TRABAJO								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se obtiene mejores resultados cuando se forman grupos de trabajo eficientes orientados a un solo objetivo	/						
12	Considera su trabajo como parte central de su existencia	/						
13	Empresa brinda condiciones necesarias para lograr sus aspiraciones profesionales y obtener así una satisfacción	/						
14	Está usted totalmente identificado con la empresa	/						
15	Se siente feliz cuando lo consideran como parte importante dentro de la empresa	/						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. ALVA ARCE, Rosal G304

DNI: 10487368

Especialidad del validador: Dr. ADMINISTRACION

25 de 11 del 2018

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



# **CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MOTIVACION LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 : NECESIDADES FISIOLÓGICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El refrigerio es cubierto por la empresa	✓		✓		✓		
2	Tienen dispensadores de agua/bebidas de fácil acceso en horas de trabajo							
3	Recibe usted vales de alimentos a parte de su salario en ocasiones especiales							
4	Intervalos de descansos breves ayuda a liberar el estrés y las tensiones							
5	Considera la alimentación como parte influyente en las labores y así ser más productivos en el trabajo							
	DIMENSIÓN 2 : ESTIMA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se practica el respeto desde todos los niveles jerárquicos							
7	Valora la empresa su aporte profesional							
8	Deben ser objeto de reconocimiento los logros alcanzados							
9	Ha recibido alguna vez reconocimiento en público							
10	Acepta las metas propuestas y las cumple con responsabilidad							
	DIMENSIÓN 3 : REALIZACION PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Está comprometido a brindar su mayor esfuerzo en su trabajo cuando la empresa cubre sus expectativas							
12	Se siente satisfecho cuando cumple a cabalidad su labores							
13	La empresa le permite desenvolverse con total autonomía							
14	Se toman en cuenta sus aportes y sugerencias en la toma de decisiones							
15	Realiza sus tareas empleando todos su conocimientos y potencial							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [✓]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: COSTILLA CASTILLO PEDRO

DNI: 09925834

Especialidad del validador: DA EN ADMINISTRACIÓN

19 de 10 del 2018

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD</b>							
1	Empresa ofrece condiciones necesarias para estabilidad laboral	/		/		/		
2	Pone en práctica todos sus habilidades y conocimientos para desarrollar sus labores	/		/		/		
3	Siente satisfacción por actividades que realiza en su puesto	/		/		/		
4	Conocimientos y experiencia para determinados puestos ayudan a desempeñarse mejor y con eficiencia	/		/		/		
5	Se involucra en su trabajo esforzándose cada día	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: REMUNERACION ECONOMICA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuentan con incentivos para mejorar su desempeño laboral	/		/		/		
7	Se siente seguro en su empleo dentro de la empresa	/		/		/		
8	Los salarios son más importantes que el ser promovido	/		/		/		
9	Pertenecer a una empresa sólida tiene mayor relevancia que en los salarios	/		/		/		
10	Ofrece la empresa oportunidades de promoción y línea de carrera	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: ASPECTOS SOCIALES DE TRABAJO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se obtiene mejores resultados cuando se forman grupos de trabajo eficientes orientados a un solo objetivo	/		/		/		
12	Considera su trabajo como parte central de su existencia	/		/		/		
13	Empresa brinda condiciones necesarias para lograr sus aspiraciones profesionales y obtener así una satisfacción	/		/		/		
14	Está usted totalmente identificado con la empresa	/		/		/		
15	Se siente feliz cuando lo consideran como parte importante dentro de la empresa	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: COSTIUA CASANO PEDRO

DNI: 09925834

Especialidad del validador: DM. EN ADMINISTRACIÓN

19 de 10 del 2018

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

## Anexo 4. MATRIZ DE DATOS

Base de datos Motivación laboral

	V1 MOTIVACIÓN LABORAL														
	D1					D2					D3				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
ENC 1	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
ENC 2	3	5	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3
ENC 3	4	3	5	1	2	4	2	2	2	5	4	2	2	2	5
ENC 4	1	1	1	4	5	1	1	4	4	4	1	1	4	4	4
ENC 5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	1	4	4	5	5	1
ENC 6	1	5	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5
ENC 7	4	1	1	1	2	4	2	1	2	1	4	1	1	5	1
ENC 8	1	1	5	4	2	1	5	5	1	1	1	3	5	2	2
ENC 9	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENC 10	1	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
ENC 11	5	3	3	5	5	5	2	2	2	2	5	2	5	5	2
ENC 12	2	4	1	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
ENC 13	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	1	3	4	1	3
ENC 14	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3
ENC 15	5	3	5	5	5	4	3	5	4	3	1	2	2	2	5
ENC 16	2	4	1	4	5	3	4	5	4	5	2	4	5	5	5
ENC 17	4	4	4	5	4	2	5	4	4	5	1	5	4	4	5
ENC 18	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3
ENC 19	4	4	2	5	4	5	3	5	4	5	1	3	5	5	5
ENC 20	1	2	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5
ENC 21	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	3	4	3	5	5
ENC 22	3	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	4	3	5	2
ENC 23	4	3	2	2	4	4	4	5	2	2	4	4	5	2	2
ENC 24	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3
ENC 25	2	1	5	1	1	4	2	5	2	1	4	1	2	2	1
ENC 26	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 27	4	3	5	5	2	3	4	5	4	5	2	3	5	5	5
ENC 28	4	4	3	2	4	1	5	4	4	2	1	5	4	4	2
ENC 29	5	2	3	5	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3
ENC 30	2	1	5	3	3	1	1	5	3	3	1	1	5	3	3

# Base de datos de Desempeño Laboral

V2 DESEMPEÑO LABORAL														
D1					D2					D3				
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	3	5	4
3	5	4	3	5	4	4	2	5	4	5	5	3	5	5
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	5	1	2
2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	5	5	4	3	4	4	3	5	4	3	5	5	5
1	5	1	2	3	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4
3	2	5	5	3	3	1	2	5	4	2	4	3	2	4
1	5	4	2	1	5	1	2	5	1	4	4	3	2	2
4	5	4	4	5	2	5	2	2	5	4	4	5	5	2
2	2	5	2	4	5	5	1	5	3	5	5	5	4	4
5	3	5	5	3	3	3	4	2	5	4	5	3	5	4
4	5	4	2	5	3	5	4	3	5	5	5	3	5	5
3	2	5	5	3	3	5	5	3	2	1	1	5	5	1
3	5	4	3	5	5	3	2	5	4	5	5	3	5	5
4	3	2	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	4	5
5	2	2	4	5	3	4	4	5	4	5	5	2	5	5
5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	4	5	4	4	4
1	2	2	2	1	2	1	1	5	1	1	1	3	2	1
3	4	5	5	3	2	2	5	2	5	5	5	3	5	5
3	5	4	3	5	1	4	4	5	5	4	4	5	2	2
4	5	4	2	3	1	2	5	4	5	5	5	2	5	5
4	5	5	4	5	5	4	1	1	4	4	3	5	5	5
2	3	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1
1	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	3	5	4
4	4	3	4	2	3	5	5	3	2	5	5	3	1	1
4	3	2	4	3	5	1	2	5	1	1	3	5	3	3
2	5	5	4	3	2	5	5	2	5	5	4	2	3	4
4	5	2	2	5	5	4	3	5	4	2	5	3	5	4
3	4	4	5	4	3	4	2	3	5	5	2	3	5	5
3	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	5	1	1



## Confiabilidad de Variables

Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado1 Logaritmo

\*Confiabilidad V1 Motivación laboral.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

2:

Visible: 15 de 15 variables

	Preg.01	Preg.02	Preg.03	Preg.04	Preg.05	Preg.06	Preg.07	Preg.08	Preg.09	Preg.10	Preg.11	Preg.12	Preg.13	Preg.14	Preg.15	var
1	3	5	4	3	5	5	3	5	3	5	4	3	5	5	3	
2	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	4	1	
3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	
4	3	2	3	3	2	5	3	2	3	2	3	3	2	5	3	
5	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	
6	2	3	4	3	5	5	2	3	2	3	4	3	5	5	2	
7	2	2	2	1	1	4	2	2	2	2	2	1	1	4	2	
8	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
9	2	2	3	3	2	5	2	2	2	2	3	3	2	5	2	
10	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	4	2	
11	5	5	4	2	3	4	5	5	5	5	4	2	3	4	5	
12	5	5	1	2	2	4	5	5	5	5	1	2	2	4	5	
13	1	2	5	4	4	2	1	2	1	2	5	4	4	2	1	
14	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	
15	4	1	3	2	2	1	1	4	4	1	3	2	2	1	1	
16																
17																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

22:25 24/11/2018

Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado1 Logaritmo

\*Confiabilidad V2 Desempeño laboral.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

6:

Visible: 15 de 15 variables

	Pregunta1	Pregunta2	Pregunta3	Pregunta4	Pregunta5	Pregunta6	Pregunta7	Pregunta8	Pregunta9	Pregunta10	Pregunta11	Pregunta12	Pregunta13	Pregunta14	Pregunta15	var
1	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	
2	1	2	1	2	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	
3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	
4	4	3	3	3	3	3	2	5	4	3	3	3	3	3	2	
5	2	1	2	4	2	4	3	4	2	1	2	4	2	4	3	
6	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	5	
7	1	2	1	2	2	1	1	4	1	2	1	2	2	1	1	
8	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	
9	4	3	3	3	3	3	2	5	4	3	3	3	3	3	2	
10	2	1	2	4	2	4	3	4	2	1	2	4	2	4	3	
11	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	2	3	
12	4	4	1	1	1	2	2	4	4	4	1	1	1	2	2	
13	5	5	4	4	5	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	
14	4	4	4	5	3	2	2	2	4	4	4	5	3	2	2	
15	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	
16																
17																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

22:28 24/11/2018

## Instrumento Datos

Documento3 - Word

Archivo Inicio Inserta Diseño Formato Referer Corresj Revisar Vista Indicar... Iniciar sesión Compartir

Utilidades Ventana Ayuda

Calibri (Cuerpo) 11

N K S abc x<sub>2</sub> x<sup>2</sup>

A - a Aa A A

Estilos

Edición

Por \*Instrumento Kruger.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

9:

	Pre g 01	Pre g 02	Pre g 03	Pre g 04	Pre g 05	Pre g 06	Pre g 07	Pre g 08	Pre g 09	Pre g 10	Pre g 11	Pre g 12	Pre g 13	Pre g 14	Pre g 15	Pre gunt a1	Pre gunt a2	Pre gunt a3	Pre gunt a4	Pre gunt a5	Pre gunt a6	Pre gunt a7	Pre gunt a8	Pre gunt a9	Pre gunt a10	Pre gunt a11	Pre gunt a12	Pre gunt a13	Pre gunt a14	Pre gunt a15	
1	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	3	5	4	
2	3	5	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	3	5	4	3	5	4	4	2	5	4	5	5	3	5	5	
3	4	3	5	1	2	4	2	2	2	5	4	2	2	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	5	1	2	
4	1	1	1	4	5	1	1	4	4	4	1	1	4	4	4	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	1	4	4	5	5	1	4	3	5	5	4	3	4	4	3	5	4	3	5	5	5	
6	1	5	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	5	1	2	3	3	2	4	3	2	2	4	3	2	
7	4	1	1	1	2	4	2	1	2	1	4	1	1	5	1	3	2	5	5	3	3	1	2	5	4	2	4	3	2	4	
8	1	1	5	4	2	1	5	5	1	1	1	3	5	2	2	1	5	4	2	1	5	1	2	5	1	4	4	3	2	2	
9	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	5	2	2	5	4	4	5	5	2	
10	1	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	2	4	5	5	1	5	3	5	5	5	4	4	
11	5	3	3	5	5	5	2	2	2	2	5	2	5	5	2	5	3	5	5	3	3	3	4	2	5	4	5	5	3	5	4
12	2	4	1	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	5	3	5	4	3	5	5	5	3	5	5	
13	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	1	3	4	1	3	3	2	5	5	3	3	5	5	3	2	1	1	5	5	1	
14	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	5	3	2	5	4	5	5	3	5	5	
15	5	3	5	5	5	4	3	5	4	3	1	2	2	2	5	4	3	2	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	4	5	

Vista de datos

Vista de variables

Documento3 - Word

Archivo

Inicio

Inserta

Diseño

Formato

Referer

Corresj

Revisar

Vista

Indicar...

Iniciar sesión

Compartir

Utilidades

Ventana

Ayuda

Pegar

Calibri (Cuerpo)

11

N

K

S

abc

X

X<sup>2</sup>

A

Aa

Estilos

Edición

Por

\*Instrumento Kruger.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo

Editar

Ver

Datos

Transformar

Analizar

Marketing directo

Gráficos

Utilidades

Ventana

Ayuda

9:

	Pre g 01	Pre g 02	Pre g 03	Pre g 04	Pre g 05	Pre g 06	Pre g 07	Pre g 08	Pre g 09	Pre g 10	Pre g 11	Pre g 12	Pre g 13	Pre g 14	Pre g 15	Pre gunt a1	Pre gunt a2	Pre gunt a3	Pre gunt a4	Pre gunt a5	Pre gunt a6	Pre gunt a7	Pre gunt a8	Pre gunt a9	Pre gunt a10	Pre gunt a11	Pre gunt a12	Pre gunt a13	Pre gunt a14	Pre gunt a15	var	var
1	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	3	5	4		
2	3	5	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	3	5	4	3	5	4	4	2	5	4	5	5	3	5	5		
3	4	3	5	1	2	4	2	2	2	5	4	2	2	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	5	1	2			
4	1	1	1	4	5	1	1	4	4	4	1	1	4	4	4	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2			
5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	1	4	4	5	5	1	4	3	5	5	4	3	4	4	3	5	4	3	5	5			
6	1	5	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	5	1	2	3	3	2	4	3	2	2	4	3	2			
7	4	1	1	1	2	4	2	1	2	1	4	1	1	5	1	3	2	5	5	3	3	1	2	5	4	2	4	3	2			
8	1	1	5	4	2	1	5	5	1	1	1	3	5	2	2	1	5	4	2	1	5	1	2	5	1	4	4	3	2			
9	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	5	2	2	5	4	4	5	5	5			
10	1	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	2	5	2	4	5	5	1	5	3	5	5	5	4			
11	5	3	3	5	5	5	2	2	2	2	5	2	5	2	5	3	5	5	3	3	3	3	4	2	5	4	5	3	5			
12	2	4	1	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	3	5	4	3	5	5	5	3	5	5			
13	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	1	3	4	1	3	3	2	5	5	3	3	5	5	3	2	1	1	5	5			
14	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	5	3	2	5	4	5	5	3	5			
15	5	3	5	5	5	4	3	5	4	3	1	2	2	2	5	4	3	2	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	4			

Vista de datos

Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor e